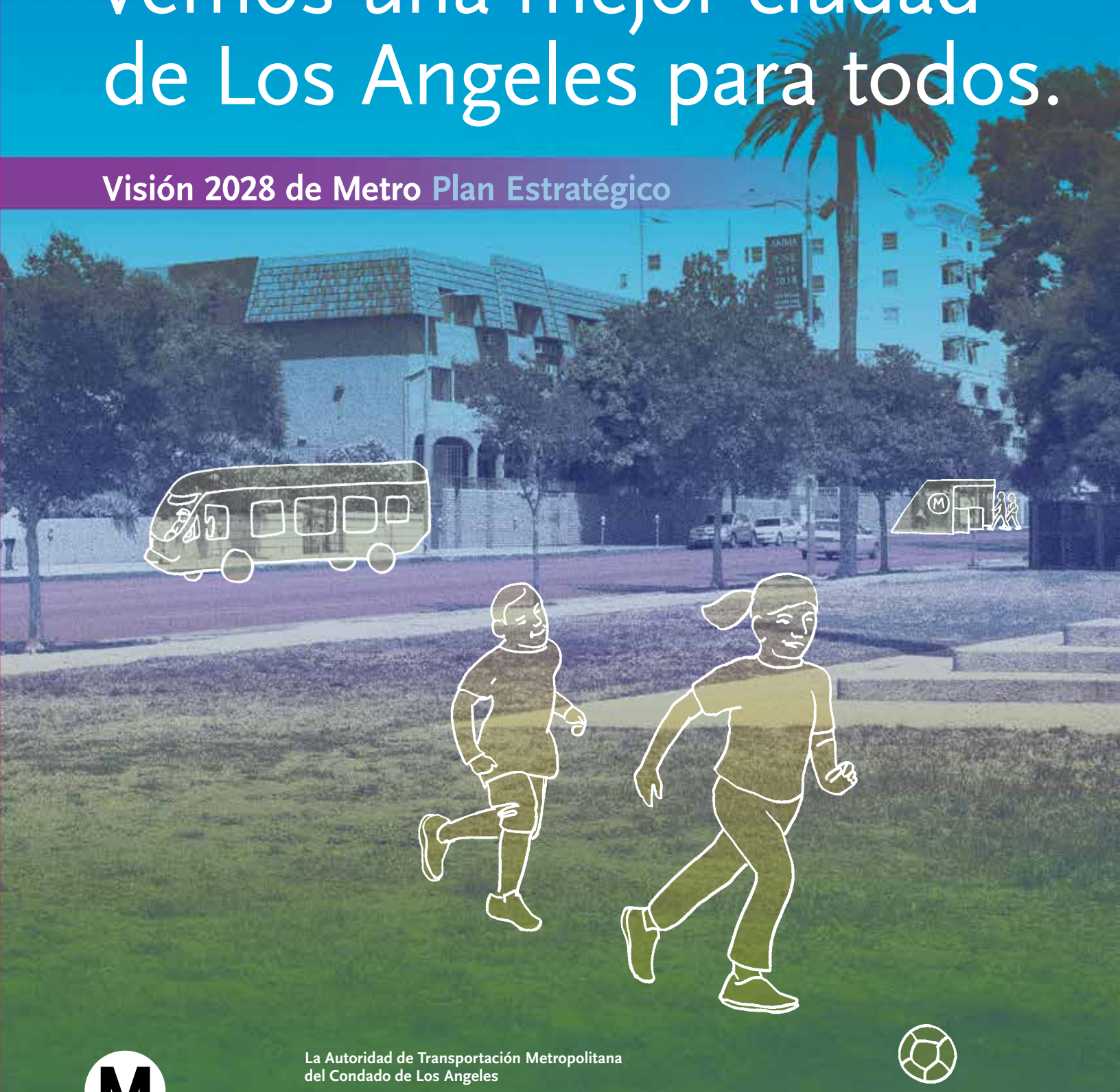
metro.net/vision2028

Vemos una mejor ciudad de Los Angeles para todos.

Visión 2028 de Metro Plan Estratégico



La Autoridad de Transportación Metropolitana
del Condado de Los Angeles

Metro®

DOWNTOWN LA

Los Angeles County
Metropolitan Transportation Authority

One Gateway Plaza
Los Angeles, CA 90012-2952

Metro

Estimados amigos:

Un futuro más próspero para el Condado de Los Angeles depende de nuestra capacidad colectiva para permitir que las personas viajen de una manera más eficiente en toda la región. Una mejor movilidad da como resultado un mayor acceso a las oportunidades para todos, incluyendo el empleo, la educación, la vivienda y la atención de salud, que son elementos esenciales para tener una mejor calidad de vida. Mientras Metro implementa el mayor programa de expansión de transporte en el país, tenemos la oportunidad de mejorar la calidad de nuestros servicios existentes y aprovechar todos los modos de transporte en nuestro sistema para poder ofrecer viajes más confiables, convenientes y seguros en todo el Condado. El Plan Visión 2028 de Metro propone un enfoque integral para transformar el futuro de la movilidad poniendo al cliente en el centro de la forma en que planificamos y operamos nuestro sistema de transporte. Y por clientes, me refiero a todos los que viven, trabajan o se divierten en el Condado de Los Angeles.

Estamos en un momento crucial en el Condado de Los Angeles; no hay tiempo que perder. Debemos aprovechar esta oportunidad para buscar un futuro más sostenible mediante la adopción de medidas ahora para gestionar la capacidad y mejorar la eficacia de nuestro sistema de transporte. Visión 2028 de Metro es la estrategia para elevar la calidad de nuestros servicios para todos.

Los desafíos de transporte en la región del sur de California requieren de acciones y medidas audaces. Visión 2028 de Metro declara nuestra intención de adoptar enfoques innovadores y sin precedentes para hacer frente a estos desafíos. Las soluciones requerirán de un enfoque integral y de colaboración de todas las personas de la región, incluyendo a cada uno de ustedes. Esperamos que consideren a Visión 2028 como una invitación a todos en el Condado de Los Angeles para que colaboren con nosotros en este viaje para lograr un mejor futuro para la movilidad.

Atentamente,

Phillip A. Washington
Director general

1 RESUMEN EJECUTIVO

4 INTRODUCCIÓN

6 ACERCA DE METRO *y* SU MISIÓN

7 LA VISIÓN DE METRO *para* EL FUTURO *del* TRANSPORTE *en* EL CONDADO DE LOS ANGELES

9 EL PROCESO DE VISIÓN 2028

10 TENDENCIAS CLAVE

13 *Un* PLAN ESTRATÉGICO *para* LOS PRÓXIMOS 10 AÑOS

18 OBJETIVO 1 Ofrecer opciones de movilidad de alta calidad que permitan a las personas pasar menos tiempo viajando

30 OBJETIVO 2 Ofrecer experiencias excepcionales de viaje para todos los usuarios del sistema de transporte

36 OBJETIVO 3 Mejorar las comunidades y las vidas de sus habitantes a través de la movilidad y el acceso a las oportunidades

42 OBJETIVO 4 Transformar el Condado de Los Angeles a través de la colaboración regional y el liderazgo nacional

46 OBJETIVO 5 Proporcionar una gestión pública receptiva, responsable y confiable dentro de la organización de Metro

53 CONCLUSIÓN

55 MATRIZ DE ACCIÓN

68 GLOSARIO *de* ACRÓNIMOS

ANEXOS

Anexo A: 2017 Customer Satisfaction Survey Results

Anexo B: Summary of Outreach

Anexo C: Equity Platform Framework

Anexo D: Transit-Oriented Communities Policy

Acceder los apéndices en línea al *metro.net/vision2028.*

RESUMEN EJECUTIVO

El Plan Visión 2028 de Metro ("Plan") es el plan estratégico de la agencia que crea la base para la transformación de la movilidad en el Condado de Los Angeles durante los próximos 10 años. Basado en más de un año de esfuerzos de alcance, el Plan establece la misión, la visión y los resultados de desempeño y las metas de Metro, y pone en marcha las iniciativas específicas y los resultados de desempeño que Metro y sus socios se esforzarán por lograr en la búsqueda de un mejor futuro de transporte.

Alcance

Visión 2028 es el resultado de más de 18 meses de investigación, discusión y esfuerzos de alcance. Metro solicitó la opinión de un amplio número de partes interesadas e influyentes, y llevó a cabo encuestas con los clientes (definidos como cualquier persona que vive o trabaja en el condado de Los Angeles) y sus empleados. Metro obtuvo información de una gran variedad de perspectivas y, en base a los esfuerzos de alcance, identificó las siguientes tendencias clave que describen los desafíos y las complejidades de ofrecer una movilidad eficiente y efectiva a las personas del Condado de Los Angeles:

- El crecimiento continuo en la demanda está forzando a nuestro sistema de transporte que ya es utilizado en exceso
- Los desafíos para cumplir con las necesidades y expectativas de movilidad de esta región diversa son cada vez más complejos
- Las innovaciones tecnológicas están cambiando el paisaje de la movilidad
- La escasez de viviendas asequibles en toda la región complica los desafíos del transporte
- Si no se reforman las políticas que favorecen la conducción individual, seguirá aumentando la congestión vehicular y se reducirá la movilidad

Misión y visión

La misión de Metro es proporcionar un sistema de transporte de clase mundial para mejorar la calidad de vida de todos los que viven, trabajan y se divierten en el Condado de Los Angeles. La visión de Metro se compone de tres elementos:

- Más prosperidad para todos eliminando los obstáculos de movilidad;
- Ofrecer una movilidad más rápida y fácil en todo el Condado de Los Angeles, en todo momento; y
- Proporcionar más viajes a través de una variedad de opciones de movilidad de alta calidad

El Plan reconoce que el Condado de Los Angeles tiene un complejo ecosistema de transporte que es controlado por un conjunto de agencias de transporte locales, regionales, estatales y federales. Nuestra región enfrenta numerosos desafíos de movilidad que a menudo parecen insuperables. Es por eso que debemos trabajar en colaboración con nuestros socios regionales para permitir que esta red permita ofrecer una movilidad más eficiente para las personas y las mercancías. Visión 2028 coloca al cliente en el corazón del viaje, dándole prioridad al movimiento de personas y no al de vehículos y haciendo un uso más eficiente de nuestra red de transporte existente.

Resultados de rendimiento

Nuestro sistema de transporte actual está muy congestionado porque el espacio vial se utiliza de forma ineficiente. El espacio limitado en las calles se utiliza principalmente para el servicio a los vehículos de un solo ocupante, que a menudo están atrapados en el tráfico, mientras que los miembros más desfavorecidos de nuestra comunidad tienen opciones limitadas de transporte que a menudo no cumplen con sus necesidades básicas de movilidad. Necesitamos utilizar los espacios públicos de una manera más efectiva, mientras brindamos a todos opciones de mayor calidad para viajar. Al gestionar mejor la capacidad vial existente, todos los usuarios en el condado de Los Angeles podrán tener una mayor movilidad.

Los resultados visionarios de Metro pretenden duplicar el uso porcentual de los modos de transporte que no sean solo de conducción individual, lo que incluye tomar el transporte público, caminar, andar en bicicleta, compartir viajes y compartir vehículos al lograr lo siguiente:

- Asegurarse de que todos los residentes del Condado tengan acceso a opciones de movilidad de alta calidad en una distancia de 10 minutos a pie o en otro medio de transporte desde su casa

- Reducir los tiempos de espera máximos para cualquier viaje a 15 minutos a cualquier hora del día
- Mejorar las velocidades promedio de viaje en la red de autobuses del Condado en un 30%
- Brindar opciones confiables y prácticas para que los usuarios puedan evitar la congestión vehicular

Objetivos de Visión 2028

Para abordar estas tendencias y lograr los resultados deseados, Visión 2028 incluye los siguientes cinco objetivos:

1. Proporcionar opciones de movilidad de alta calidad que permitan a las personas pasar menos tiempo viajando;
2. Ofrecer experiencias excepcionales de viaje para todos los usuarios del sistema de transporte;
3. Mejorar las comunidades y las vidas de los habitantes a través de la movilidad y el acceso a las oportunidades;
4. Transformar el Condado de Los Angeles a través de la colaboración regional y el liderazgo nacional; y
5. Proporcionar una gestión pública receptiva, responsable y confiable dentro de la organización de Metro.

La Matriz de Acción ubicada al final del plan presenta un resumen de los objetivos, las iniciativas y las acciones que Metro implementará. Metro publicará informes periódicos sobre el progreso hacia estos objetivos e iniciativas, y revisaremos el Plan cada cinco años para garantizar que estamos avanzando para lograr nuestra visión.

Abordar los desafíos de transporte del Condado de Los Angeles requerirá de acciones audaces, liderazgo y un amplio apoyo. Eliminar los obstáculos en el transporte ayudará a cumplir y sostener la promesa económica y social del Condado de Los Angeles para transformar a la región en un lugar más feliz, más vibrante, más próspero y más equitativo para vivir y trabajar.

Hacer frente a los desafíos de transporte del Condado de Los Angeles requerirá de **acciones audaces, liderazgo y un amplio apoyo.**

INTRODUCCIÓN

El Condado de Los Angeles es un lugar hermoso con una economía vibrante y diversa que atrae a personas de todo el mundo que están en busca de oportunidades aparentemente ilimitadas para hacer realidad sus sueños. Como en todas las zonas metropolitanas importantes, un sistema de transporte confiable y de alta calidad es crucial para la prosperidad continua del Condado y la calidad de vida de sus habitantes. Pero la importancia – y el desafío – de mover personas y bienes de una manera eficiente adquieren un significado especial en el Condado de Los Angeles, dada su escala geográfica intimidante y su historial de asociación casi icónica con los automóviles. Pocos problemas serán más importantes para dar forma al futuro de la región y mantener su promesa económica y social sin precedentes que nuestra capacidad colectiva de combinar la creatividad, los recursos y la voluntad política para implementar soluciones de transporte para cumplir con las necesidades de movilidad de los habitantes del Condado de Los Angeles en el futuro.

Un sistema de transporte confiable y de alta calidad es crucial para la continua **prosperidad** del Condado y la **calidad de vida** de sus habitantes.

Han pasado más de 10 años desde que la Autoridad de Transporte Metropolitano del Condado de Los Angeles (Metro) llevó a cabo por última vez un proceso de planificación estratégica para toda la agencia. En ese periodo, el Condado y los desafíos y oportunidades de transporte que enfrenta han evolucionado dramáticamente. Si bien el Condado de Los Angeles ha hecho inversiones importantes para mejorar y ampliar su infraestructura de transporte en la última década con la aprobación de la Medida R[1], un impuesto a las ventas para el transporte aprobado por los votantes en 2008, la capacidad de transporte ha tenido dificultades para mantener el ritmo de la demanda de viajes. La región de Los Angeles se clasifica constantemente como uno de los lugares más congestionados del país[2], y como uno de los lugares con un índice de uso del transporte público entre los más bajos para regiones de tamaño comparable[3]. Mientras tanto, un avance reciente muy importante en términos de la capacidad del Condado para obtener las inversiones de transporte necesarias fue la aprobación en 2016 de la Medida M[4], un impuesto a las ventas aprobado por los votantes para destinar $120 mil millones de fondos para el transporte en la región durante los próximos 40 años.

El Plan Visión 2028 de Metro describe los objetivos estratégicos para 2018-2028 y las acciones específicas que Metro emprenderá para lograrlos. Explica lo que puede esperar el público de Metro en los próximos 10 años y describe cómo trataremos de cumplir y responsabilizarnos por esas expectativas.

---

1. Para información sobre la Medida R, por favor visite *metro.net/projects/measurer.*

2. Cookson, Graham. INRIX Global Traffic Scorecard. INRIX, 2018.

   Schrank, David, et al. 2015 Urban Mobility Scorecard. Texas A&M Transportation Institute and INRIX. *mobility.tamu.edu/ums/congestion-data/west-map.* Consultado en abril de 2018.

3. La región de Los Angeles ocupa el puesto 15 entre las 54 áreas urbanas más grandes al comparar los viajes de tránsito por residente. Fischer-Baum, Reuben. "How Your City's Public Transit Stacks Up." FiveThirtyEight, FiveThirtyEight, 31 de julio de 2014. *fivethirtyeight.com/features/how-your-citys-public-transit-stacks-up.* Consultado en junio de 2018.

4. Para información sobre la Medida M, por favor visite *theplan.metro.net.*

ACERCA DE METRO *y* SU MISIÓN

El sistema de transporte del Condado de Los Angeles es una red compleja, que consiste en autopistas, calles locales, aceras, carriles para bicicletas, rutas de autobuses y líneas ferroviarias controladas por un conjunto de agencias locales, regionales, estatales y federales. Metro forma parte de este paisaje complejo como el principal planificador, coordinador, diseñador, constructor, financiador y operador del transporte de la región. Debido a que cumple todas estas funciones para uno de los condados más grandes y poblados del país (más de 10 millones de personas viven en el área de servicio de Metro), Metro es único entre los organismos de transporte de la nación. La misión principal de Metro es proporcionar un sistema de transporte de clase mundial para mejorar la calidad de vida de todos los que viven, trabajan y se divierten en el Condado de Los Angeles.

La misión de Metro es proporcionar un **sistema de transporte de clase mundial** para mejorar la calidad de vida de todos los que viven, trabajan y se divierten en el Condado de Los Angeles.

Este Plan refleja la comprensión actual de Metro de las aspiraciones y los objetivos de movilidad de las personas a las que servimos. Lograr estos objetivos requerirá de una coordinación concertada y una colaboración activa con los municipios locales; los operadores municipales de transporte; los Ayuntamientos; Caltrans; la Asociación de Gobiernos del Sur de California; Metrolink; los Servicios Access; los líderes políticos, empresariales y comunitarios; otros socios y partes interesadas; y el público, todos los cuales tienen roles muy importantes que desempeñar en la realización de la visión descrita en este Plan.

LA VISIÓN DE METRO *para* EL FUTURO *del* TRANSPORTE *en* EL CONDADO DE LOS ANGELES

Este Plan está diseñado para ofrecer un sistema de movilidad que permite a las personas viajar rápida y fácilmente por toda la región del Condado de Los Angeles, sin importar a dónde quieran ir o cuándo.

Metro reconoce que existen grandes desigualdades entre la capacidad de las personas y las comunidades para identificar y acceder de manera segura incluso a las necesidades más básicas de la vida, como los empleos, la vivienda, la educación y la atención de salud. A pesar de las importantes inversiones y el progreso para hacer frente a las desigualdades en el transporte, las disparidades socioeconómicas actuales continúan siendo exacerbadas por la falta de opciones de transporte de alta calidad entre las poblaciones más desfavorecidas del Condado. Por lo tanto, una parte fundamental de la visión de Metro es hacer frente a estas deficiencias y ayudar a eliminar los obstáculos de movilidad para ofrecer una mayor prosperidad para todos los residentes del Condado.

Metro también reconoce que, si bien una red de calles y autopistas adecuada, segura y eficiente siempre será un componente esencial de nuestro sistema de transporte, la construcción de mejoras en el transporte público sin gestionar la demanda a largo plazo de conducción individual no es una estrategia duradera para cumplir con las necesidades de movilidad cambiantes de los habitantes de la región. Un enfoque orientado principalmente a servir a los vehículos de un solo ocupante no es económica ni ambientalmente sustentable, ni tampoco promovería otros objetivos compartidos para mejorar la calidad de vida dentro de la región. En cambio, el enfoque de este Plan es abordar las crecientes demandas de movilidad mediante la mejora de la variedad y la calidad de las opciones de transporte disponibles para las personas. Específicamente, las acciones establecidas en este Plan tienen como objetivo duplicar el uso porcentual de los modos de transporte que no sean solo de conducción individual, lo que incluye el transporte público, caminar, andar en bicicleta, compartir viajes y compartir vehículos.

Ofrecer un sistema de movilidad que permite a las personas **viajar rápida y fácilmente** por toda la región del Condado de Los Angeles, sin importar a dónde quieran ir o cuándo.

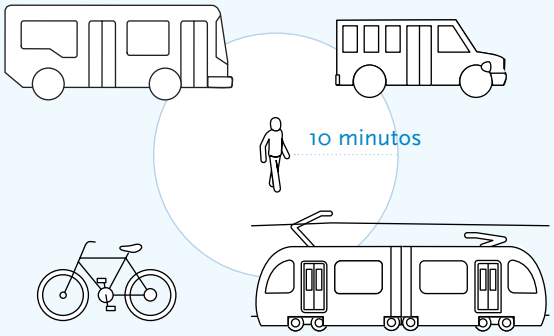
Lograr esta visión para el año 2028 significa que Metro tomará medidas para lograr lo siguiente:

- Asegurarse de que todos los residentes del Condado tengan acceso a opciones de movilidad de alta calidad en una distancia de 10 minutos a pie o en otro medio de transporte desde su casa
- Reducir los tiempos de espera máximos para cualquier viaje a 15 minutos a cualquier hora del día
- Mejorar las velocidades promedio de viaje en la red de autobuses del Condado en un 30%
- Brindar opciones confiables y prácticas para que los usuarios puedan evitar la congestión vehicular

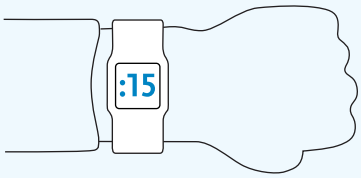
Las secciones posteriores describen el plan de Metro para lograr estos resultados de una forma más detallada. Para proporcionar un contexto para estas secciones, comenzamos discutiendo el proceso que utilizamos para desarrollar el Plan y describiendo algunas de las tendencias clave que creemos que darán forma a las necesidades y obstáculos de transporte en el Condado durante las próximas décadas.

Resultados visionarios de Metro para 2028

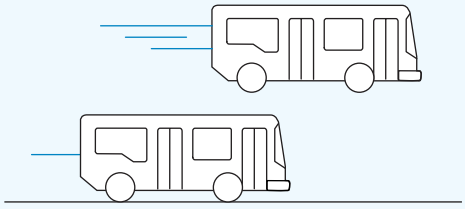
Opciones de movilidad a una distancia de una caminata o viaje en bicicleta o patineta de 10 minutos



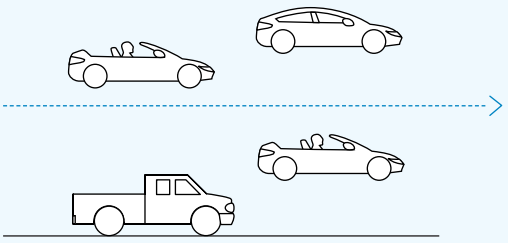
Tiempo máximo de espera de 15 minutos, a cualquier hora del día



Velocidades de los autobuses 30% más rápidas



Opciones para evitar la congestión vehicular



EL PROCESO DE VISIÓN 2028

Para establecer una base de referencia para entender la situación actual del Condado de Los Angeles, Metro comenzó el proceso de planificación estratégica mediante un diálogo con sus diversos grupos de interés. El objetivo de este ejercicio de recopilación de información fue comenzar a identificar tendencias, problemas, oportunidades y desafíos importantes para la región y aprender desde una variedad de perspectivas sobre cómo Metro podría ayudar a enfrentar esos desafíos.

Como primer paso, Metro lanzó una encuesta completa de satisfacción del cliente para los usuarios del transporte público y los clientes que no utilizan el transporte público. Administramos la encuesta en línea y recibimos más de 18,000 respuestas. Además, Metro llevó a cabo una investigación de grupos de sondeo para obtener información de grupos que podrían haber sido menos propensos a participar en las encuestas en línea, como las personas con dominio limitado del inglés, así como las poblaciones de bajos ingresos, de la tercera edad y los grupos minoritarios. Los resultados de la encuesta se proporcionan en el Anexo A.

Durante un proceso de actividades de alcance a la comunidad de 17 meses de duración, Metro llevó a cabo más de 130 reuniones y entrevistas con las partes interesadas externas e internas más importantes. Nos interesaba escuchar no sólo sobre las necesidades y preocupaciones de transporte, sino también, de manera crítica, sobre cómo estas preocupaciones se relacionan con las prioridades sociales y económicas, como la vivienda asequible, la equidad, el empleo y la educación. Las entrevistas fueron esenciales para obtener una imagen completa del panorama de transporte actual del Condado, para elaborar una visión convincente y completa para el Plan, y para informar sobre la comprensión de Metro de las acciones e inversiones específicas que se necesitarían para lograr esta visión. En el Anexo B se proporciona una lista de las partes interesadas consultadas durante el proceso de planificación.

Metro también administró una encuesta en toda la agencia a sus 10,800 empleados para evaluar la preparación del personal para la implementación de las iniciativas planificadas y aprender cómo el liderazgo de Metro podría apoyar y desarrollar mejor la fuerza laboral de la agencia para satisfacer las futuras necesidades de movilidad. Más de 4,700 empleados de Metro respondieron a la encuesta.

En resumen, este amplio proceso de alcance fue muy valioso para identificar las tendencias clave y desarrollar los elementos centrales del Plan Visión 2028 de Metro.

TENDENCIAS CLAVE

Comprender las tendencias generales que darán forma a las necesidades de transporte en el Condado de Los Angeles en el futuro es fundamental para el éxito de Metro para cumplir con esas necesidades. Basándonos en nuestro alcance a las partes interesadas, los usuarios del sistema de transporte y el personal, identificamos varias tendencias clave.

El crecimiento continuo en la demanda está forzando a nuestro sistema de transporte que ya es utilizado en exceso. El Condado de Los Angeles es actualmente el hogar de más de 10 millones de personas, y se prevé que su población aumente a 10.75 millones para el año 2028[5]. Esto significa que un número creciente de personas y mercancías tendrá que viajar en una red de transporte que ya es inadecuada para cumplir con estas necesidades. Se espera que el consumo general en la región intensifique los obstáculos entre el movimiento de pasajeros y mercancías. La optimización de la capacidad del sistema para brindar servicio a la población creciente será necesaria para garantizar que la región pueda cumplir con estas nuevas demandas y seguir siendo económicamente competitiva en el mercado internacional. Se necesitan inversiones significativas tanto para apoyar un sistema obsoleto de infraestructura vial y de transporte público, como para ampliar y utilizar completamente la capacidad disponible para garantizar un servicio continuo de transporte seguro y confiable.

Los desafíos para cumplir con las necesidades y expectativas de movilidad de esta región diversa son cada vez más complejos. El condado de Los Angeles es el hogar de una población diversa con necesidades y expectativas de movilidad en constante evolución. Como resultado, el sistema de transporte y los servicios de movilidad deben continuar adaptándose a los cambios demográficos y las demandas de los consumidores. Por ejemplo, a medida que la población envejece, las personas mayores tienen diferentes necesidades de acceso que las personas más jóvenes. Los jóvenes tienen diferentes expectativas sobre el uso de la tecnología para sus viajes. Para Metro, la tarea de mantener una buena comunicación con el público sobre sus servicios es muy compleja debido a la diversidad de las personas que los utilizan. La diversidad socioeconómica y cultural de la región crea desafíos para garantizar que el sistema de transporte sea inclusivo y cumpla con las necesidades de todas las personas en el Condado de Los Angeles.

---

5. Ong, Ryan. "California County-Level Economic Forecast 2017-2050." California Department of Transportation, California Department of Transportation, Sept. 2017. *dot.ca.gov/hq/tpp/offices/eab/socio_economic_files/2017/FullReport2017.pdf*. Para más información sobre el pronóstico de la población del Condado de Los Angeles, consulte las páginas 73 y 74.

Las innovaciones tecnológicas están cambiando el paisaje de la movilidad. Las innovaciones tecnológicas están cambiando la forma en que los consumidores acceden a los bienes y servicios. Influyen en la manera en que operan las empresas, crean mundos virtuales de interacciones sociales y transacciones económicas que remodelan aún más el panorama de la movilidad y cambian las preferencias de viaje y las expectativas de rendimiento del servicio. La llegada anticipada de la tecnología de vehículos conectados y autónomos presenta posibilidades para viajes más seguros y eficientes. Metro está en una buena posición para aprovechar el poder de las innovaciones tecnológicas para mejorar la experiencia de sus clientes ofreciendo nuevos servicios de movilidad, integrando y optimizando el diseño de vehículos e infraestructura, aumentando la eficiencia general del sistema y mejorando la experiencia de viaje para los usuarios del transporte público, con el propósito de administrar y cumplir mejor con las necesidades de movilidad del público. Las innovaciones tecnológicas y otros avances en el sector del transporte de mercancías también presentan posibilidades para implementar prácticas de logística más eficientes y más ambientalmente y socialmente responsables que puedan beneficiar a todos los usuarios del sistema.

La escasez de viviendas asequibles en toda la región exacerba los desafíos del transporte. A medida que aumenta la economía del Condado de Los Angeles, el aumento de los costos de la vivienda está alejando a muchos trabajadores de sus empleos, imponiendo tensiones adicionales en el sistema de transporte y afectando la calidad de vida de los afectados. Metro tiene la oportunidad de trabajar con el gobierno local, los socios de la comunidad y las empresas e instituciones para apoyar a las comunidades orientadas al transporte público que son asequibles para las familias de diversos niveles de ingresos, particularmente con esta expansión sin precedentes del sistema de transporte público de la región. Metro también tiene la oportunidad de aprovechar sus recursos e influencia para ayudar a estabilizar y apoyar a las comunidades en las que las personas tienen acceso a opciones de movilidad de alta calidad, para que puedan continuar residiendo en sus vecindarios cambiantes.

Si no se reforman las políticas que favorecen la conducción individual, seguirá aumentando la congestión vehicular y se reducirá la movilidad. Históricamente, las políticas de transporte y las inversiones en el Condado de Los Angeles y en otros lugares han priorizado los viajes en vehículos de un solo ocupante en lugar de proporcionar otras alternativas de viaje de alta calidad. El resultado es un sistema de transporte no equitativo que agrava las deficiencias entre quienes tienen acceso y medios para conducir y los que no, a la vez que proporciona opciones inadecuadas para ambos grupos. Este sistema no es sostenible desde una perspectiva económica o ambiental. A medida que más personas recurren a la conducción en solitario para mayor velocidad y comodidad, la movilidad de todos los viajeros sufre debido al uso ineficiente del espacio existente en las calles. Cambiar este paradigma y mejorar la calidad de las otras opciones de transporte es esencial para ofrecer un sistema que proporcione una mejor movilidad para todos. Esto significa invertir en opciones de transporte atractivas que puedan transportar a más personas en menos espacio, aclarar las políticas sobre la conducción individual y eliminar los incentivos que agravan aún más la desigualdad en el transporte. Metro también reconoce la necesidad de tener un sistema de transporte que equilibre de manera más armoniosa el movimiento de personas y mercancías, manteniendo la velocidad y la competitividad económica. De cara al futuro, debemos alinear las políticas e inversiones de Metro en sus programas y servicios para proporcionar más opciones de transporte de alta calidad para las personas y gestionar de forma efectiva la demanda de todos los usuarios.

Un PLAN ESTRATÉGICO *para* LOS PRÓXIMOS DIEZ AÑOS

El Plan Visión 2028 de Metro aborda la causa principal del problema de transporte del Condado de Los Angeles: la población y el crecimiento económico están aumentando la demanda de viajes en un sistema que no cumple con las necesidades de sus usuarios de manera adecuada. El sistema de transporte actual está tan congestionado porque el espacio vial se utiliza de forma ineficiente: el espacio limitado en las calles se utiliza principalmente para el servicio a los vehículos de un solo ocupante, que a menudo están atrapados en el tráfico, mientras que los miembros más desfavorecidos de nuestra comunidad tienen opciones limitadas de transporte que a menudo no cumplen con sus necesidades básicas de movilidad. Una mejor movilidad en el Condado de Los Angeles se puede lograr mejor al priorizar el movimiento de personas sobre el de vehículos. Esto significa utilizar nuestro espacio limitado en las calles de una manera más efectiva y brindar a las personas opciones de mejor calidad para trasladarse, independientemente de cómo decidan viajar. Debemos crear alternativas de alta calidad a la conducción individual para que las personas tengan opciones confiables, convenientes y seguras para utilizar el transporte público, caminar, andar en bicicleta, y compartir los viajes y los vehículos. Al gestionar mejor la capacidad vial, podemos hacer espacio para crear un movimiento de mercancías más eficiente y ofrecer una mayor movilidad para todos los usuarios.

El logro de nuestros objetivos de movilidad tiene ramificaciones a largo plazo que van más allá de los próximos 10 años. El transporte representa casi el 40% de todas las emisiones de gases de efecto invernadero en California y, debido a que la demanda de viajes continúa aumentando debido al crecimiento demográfico y económico (GEI), la capacidad de Metro para aumentar el uso de modos de viaje distintos aparte de la conducción individual es esencial para lograr los ambiciosos objetivos climáticos del condado y el estado. El impacto de las emisiones de GEI en la salud pública solo aumenta el nivel de urgencia para cambiar nuestro enfoque a la movilidad. Al ofrecer opciones de transporte más convenientes, eficientes y atractivas, Metro puede movilizar a más personas y reducir las emisiones de GEI por cada viaje realizado, lo que disminuirá significativamente el impacto que el transporte tiene sobre el medio ambiente y la salud pública. Un sistema de transporte más diverso, receptivo y resistente también estará mejor equipado para adaptarse a los desafíos del calentamiento global.

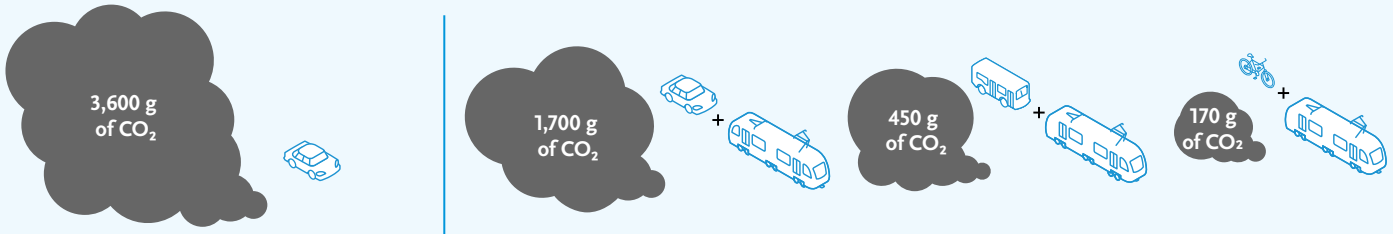
Este Plan sirve como la base para alinear todos los planes, programas y servicios de Metro para lograr una visión común. Establece la misión, la visión y los objetivos que servirán como guía para los otros planes específicos de la agencia, como su Plan de Transporte a Largo Plazo (LRTP, en inglés) y el Estudio del Servicio de Autobús NextGen. Este Plan también articula un conjunto de principios que Metro aplicará al tomar decisiones y realizar negocios. En resumen, todo lo que Metro haga en los próximos 10 años se basará en el Plan Visión 2028.

Muchas iniciativas importantes a corto plazo ya están en marcha en Metro y pueden completarse dentro de las limitaciones actuales de recursos, técnicas, políticas y legislativas. No todas estas iniciativas se incluyen en este Plan porque ya están en el camino a ser implementadas. En cambio, Visión 2028 se enfoca en iniciativas que van más allá del status quo y en las acciones agresivas y estratégicas que serán necesarias para alcanzar los ambiciosos objetivos de movilidad de la región. Además, este Plan reconoce que los proyectos de infraestructura individuales deberán coordinarse y evaluarse en el contexto del Plan de Transporte Regional de la Asociación de Gobiernos del Sur de California (SCAG, en inglés) y las Medidas R y M en lo que respecta a las futuras inversiones financieras en el sistema de transporte.

El Plan Visión 2028 de Metro está organizado en torno a cinco objetivos que juntos mejoran nuestra visión de un sistema de transporte de clase mundial para cumplir de manera eficiente y equitativa con las necesidades de movilidad de las personas que viven, trabajan y se divierten en el Condado de Los Angeles. Los objetivos son:

1. Proporcionar opciones de movilidad de alta calidad que permitan a las personas pasar menos tiempo viajando;
2. Ofrecer experiencias excepcionales de viaje para todos los usuarios del sistema de transporte;
3. Mejorar las comunidades y las vidas de sus habitantes a través de la movilidad y el acceso a las oportunidades;
4. Transformar el Condado de Los Angeles a través de la colaboración regional y el liderazgo nacional; y
5. Proporcionar una gestión pública receptiva, responsable y confiable dentro de la organización de Metro.

La conducción individual genera más emisiones que tomar el mismo viaje en el transporte público.



Conducción individual

Vehículo de ocupación individual (SOV, en inglés)

Viajes compartidos

SOV + Tren Ligero

Autobús + Tren Ligero

Bicicleta + Tren Ligero

Emisiones de gases de efecto invernadero por persona por viaje. Las unidades son aproximadamente gramos del equivalente de CO2 de la evaluación del ciclo de vida basado en las proyecciones de emisiones a largo plazo. Los viajes en el transporte público se basan en las emisiones promedio durante las horas pico y las horas de menor actividad.

FUENTE: Mikhail Chester et al, "Infrastructure and Automobile Shifts: Positioning Transit to Reduce Life-Cycle Environmental Impacts for Urban Sustainability Goals", Environmental Research Letters 8, no.1 (2013). doi:10.1088/1748-9326/8/1/015041

El condado de Los Angeles tiene un ecosistema de transporte complejo, con estructuras gubernamentales igualmente complejas y variables. Sin embargo, estas complejidades y matices deben ser invisibles durante la experiencia de movilidad del usuario. Este Plan coloca al usuario como el factor más importante para determinar cómo hacemos nuestro trabajo. Empleamos la idea del efecto de reducción de aceras[6] en todo el Plan – el concepto de que cuando el sistema de transporte está diseñado para cumplir con las necesidades de sus usuarios más vulnerables, los beneficios son para todos en realidad.

6. Blackwell, Angela Glover. "The Curb-Cut Effect." Stanford Social Innovation Review. Stanford University, 2017. *ssir.org/articles/entry/the_curb_cut_effect*. Consultado en junio de 2018.

En teoría, estos son conceptos simples. Abordar las causas de nuestros problemas de transporte requerirá de acciones atrevidas que solo se pueden tomar con una combinación de liderazgo y colaboración, y con el amplio apoyo del público. La implementación de la visión de Metro será un esfuerzo colectivo que requerirá de la participación activa de muchas personas y organizaciones en la región. Las siguientes describen las iniciativas y las acciones específicas que hemos identificado para lograr cada uno de nuestros cinco objetivos principales, incluyendo, cuando corresponda, los puntos de referencia y los objetivos que ayudarán a Metro determinar el progreso. Tanto los objetivos como los elementos de acción identificados para lograr esos objetivos reflejan los aportes de la comunidad obtenidos a través del proceso de alcance descrito anteriormente. La Matriz de Acción al final de este documento presenta un resumen de los objetivos, las iniciativas y las acciones que Metro implementará. Las medidas y los cronogramas que se muestran en la matriz serán revisados y refinados a medida que implementemos la Visión 2028 para asegurar la alineación con los resultados deseados. Metro publicará informes periódicos sobre el progreso hacia estos objetivos e iniciativas, y revisaremos el Plan cada cinco años para garantizar que estamos avanzando para lograr nuestra visión.

53

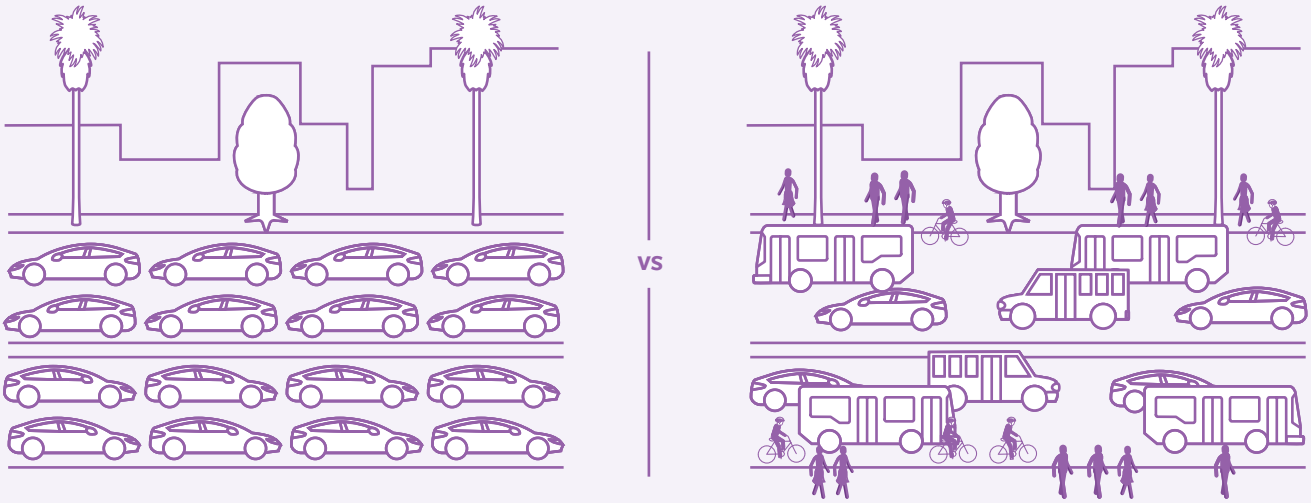
Vemos opciones de viaje más rápidas.

OBJETIVO 1

Proporcionar opciones de movilidad de alta calidad que permitan a las personas pasar menos tiempo viajando;

Para lograr este objetivo, Metro expandirá las opciones de transporte, mejorará la calidad de su red de transporte y sus activos, y tomará medidas para gestionar la demanda en toda la red. Esto incluye aprovechar sus recursos e influencia y trabajar en colaboración con los socios de los sectores público y privado para ofrecer un sistema de transporte que sea fácil, conveniente y confiable para todos los usuarios. El aumento en el uso del transporte público de alta capacidad, caminar, andar en bicicleta y compartir el viaje permitirá que la red existente tenga capacidad para más viajes a la vez para proporcionar un mayor nivel de movilidad para los residentes y las empresas. Las acciones e iniciativas específicas para avanzar con el Objetivo 1 se describen a continuación.

Finito y valioso, nuestro espacio en la calle se puede utilizar mejor.



Dieciséis conductores individuales en la congestión del tráfico

Muchas más personas viajan sin problemas cuando hacemos un mejor uso del espacio en las calles

1.1. Para expandir la red de transporte y aumentar la movilidad para todos los usuarios, Metro:

Dirigir las inversiones de infraestructura y servicios hacia los usuarios con las mayores necesidades de movilidad.

Para los 10 millones de residentes del Condado de Los Angeles, el acceso a las oportunidades requiere de acceso al transporte. Actualmente, sin embargo, existen enormes desigualdades en el acceso al transporte de alta calidad entre los vecindarios y los grupos demográficos en la región. Estas diferencias limitan la capacidad de muchos residentes para acceder a empleos, viviendas, educación y atención de salud. Para abordar y superar estas desigualdades, Metro comenzará identificando las deficiencias en el sistema de transporte y priorizando las inversiones en servicios e infraestructura a las áreas con mayor necesidad, con el objetivo de mejorar las opciones de transporte para las poblaciones más vulnerables del Condado. Esas inversiones también brindarán beneficios tangibles de salud pública, en forma de mayor seguridad, mejor calidad del aire y mejor acceso a los bienes y servicios, incluyendo la atención de salud, que son especialmente importantes para los residentes desfavorecidos.

Metro ya estableció un marco de equidad que se basa en los principios de participación comunitaria integral, amplia e inclusiva. Estos principios se integrarán en todos los aspectos de las actividades de la agencia, a medida que establecemos alianzas para planificar y ofrecer servicios de movilidad e infraestructura para hacer frente a los obstáculos físicos, sociales y económicos a las oportunidades. Se proporciona una visión general del marco de equidad en el Anexo C.

Expandir el sistema de transporte de la manera más responsable y rápida posible. Las medidas R y M proporcionan fondos para las inversiones para el fortalecimiento y la ampliación del sistema de transporte del Condado de Los Angeles, así como para respaldar las operaciones y el mantenimiento continuos para que el sistema pueda seguir funcionando al más alto nivel a través del tiempo. Metro se compromete a entregar proyectos en todos los modos de transporte según lo dispuesto por las Medidas R y M lo más rápido posible sin afectar adversamente los otros servicios y responsabilidades. Esto significa entregar proyectos a tiempo y dentro del presupuesto, y considerar todos los posibles mecanismos para la realización de cualquier proyecto, incluyendo las alianzas público-privadas. Nuestro proceso de actualización del Plan de Transporte a Largo Plazo se utilizará para pronosticar los ingresos disponibles para cumplir con el cronograma para completar estos proyectos. Como un punto de partida, el compromiso de Los Angeles de ser sede de los Juegos Olímpicos de verano de 2028 crea un fuerte incentivo adicional para mejorar rápidamente la movilidad en toda la región. Metro tiene la oportunidad de abogar por recursos acelerados, particularmente del gobierno estatal y federal, para terminar los 28 proyectos que se han identificado para mejorar el sistema de transporte antes del inicio de los Juegos Olímpicos.

1.2. Para mejorar la red de transporte y los bienes generales del Condado de Los Angeles, Metro:

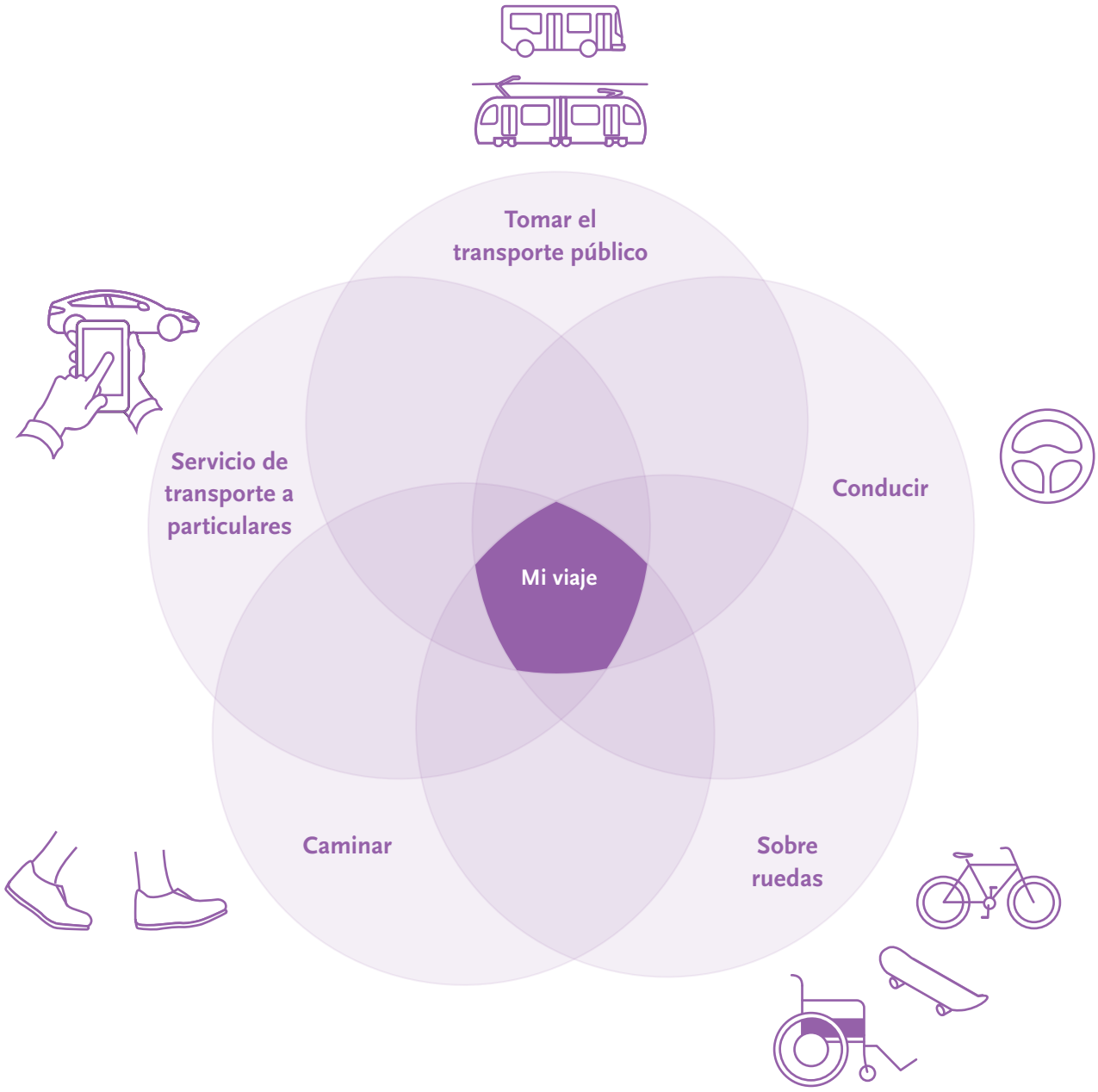
Invertira en un sistema de autobuses de clase mundial que sea confiable, conveniente y atractivo para un mayor número de usuarios para más viajes. La red de autobuses de Metro es la base de nuestro sistema de transporte público y transporta a más del 70% de nuestros pasajeros. Sin embargo, nuestra encuesta de satisfacción del cliente de 2017 destaca varias oportunidades para atraer y promover un mayor uso de la red de autobuses. A pesar de la proximidad a los servicios de autobús, muchos encuestados no creen que los autobuses les ofrecen una forma viable de transporte. Muchos usuarios expresaron su preocupación de que los viajes en autobús son

demasiado lentos, y que les tomaría mucho tiempo llegar a su destino. Los encuestados atribuyeron este problema a que los autobuses operan en las calles congestionadas, los semáforos y la falta de carriles exclusivos para dar prioridad a los autobuses. También manifestaron inquietudes acerca de la confiabilidad y la conveniencia de los viajes que requieren transbordos múltiples, ya que el tiempo de espera entre los transbordos puede aumentar la incertidumbre sobre el tiempo de viaje, así como el tiempo total de viaje. El aumento de la congestión vehicular en las calles locales ha degradado significativamente el rendimiento de las rutas de autobuses Metro en los últimos años, causando inconvenientes sustanciales a los usuarios y aumentando los costos de Metro para mantener los mismos niveles de servicio.

Para abordar los tiempos de viaje y las inquietudes sobre confiabilidad que escuchamos en la encuesta a nuestros clientes, Metro priorizará inversiones significativas para mejorar el rendimiento y la experiencia general del usuario de nuestra red de autobuses en los próximos 10 años, incluyendo una mejora del 30% en la velocidad promedio de los autobuses, en relación con la velocidad promedio actual de 11 millas por hora (mph). Colaboraremos con nuestros socios municipales y otros operadores de tránsito para dedicar los recursos necesarios para recuperar el espacio de las calles para maximizar el número de personas que viajan en relación con el número de vehículos. Se asignarán carriles exclusivos a los vehículos que pueden transportar varios pasajeros y se recompensará a los pasajeros que estén dispuestos a compartir los viajes. Metro también adoptará un enfoque más agresivo para identificar y mitigar las zonas con más congestión vehicular que no permiten que aumenten las velocidades promedio de la red de autobuses. En resumen, trabajaremos para reducir considerablemente los tiempos de viaje de los pasajeros de los autobuses al encontrar formas de mover los autobuses rápidamente en las zonas con congestión vehicular. Como complemento de este esfuerzo, estamos llevando a cabo nuestra investigación de NextGen Bus Study, que volverá a imaginar la red de autobuses para mejorar la movilidad para los residentes del Condado. Nuestra red de autobuses actual no ha tenido una revisión importante en 25 años. Desde entonces, han llegado a la región más de un millón de residentes, muchas comunidades locales se han transformado y los patrones de viaje han cambiado.

Para la red de autobuses locales, el objetivo de Metro es lograr una velocidad promedio mínima de 15 mph y una frecuencia de servicio mínima agregada de 15 minutos a lo largo de cada corredor de servicio. En los lugares donde sería muy difícil ofrecer una frecuencia mínima de servicio de 15 minutos, Metro explorará oportunidades para ofrecer servicios que se ajusten a la demanda, como servicios de transporte compartido o microtransporte, como una mejor alternativa para los clientes de esas zonas.

Un viaje puede hacerse utilizando varias combinaciones y variedades de métodos de viaje.



Metro también realizará una serie de mejoras destinadas a aumentar la velocidad y la capacidad de carga de todo el sistema de autobuses. Cualquier ahorro derivado de mejorar la eficiencia de la red de autobuses se reinvertirá en el servicio de autobús del Condado de Los Angeles.

- Durante los primeros cinco años de este Plan, Metro identificará e implementará medidas, tales como la prioridad en las señales de tránsito, los saltos de fila y el cumplimiento del uso de los carriles exclusivos, para lograr una velocidad promedio mínima de 18 mph en las rutas de autobús rápido y proporcionar opciones de viaje más rápidas en estos corredores.
- En el segundo periodo de cinco años de este Plan, Metro comenzará a convertir los corredores de Metro Rapid estratégicos en corredores para Transporte Rápido de Autobús (BRT) como parte de un esfuerzo para establecer una red de servicio de autobús de alta frecuencia y alta capacidad en todo el Condado de Los Angeles. Los corredores de BRT se implementarán en asociación con los municipios locales, que gestionan los caminos en la mayoría de los casos. Los detalles de la implementación se desarrollarán a través de estudios adicionales, como el Estudio NextGen Bus, el Estudio Visión BRT y el Estudio de Principios y las actualizaciones del Plan de Transporte de Largo Alcance.
- Metro expandirá el programa de BRT según lo planeado a lo largo de las principales arterias viales y autopistas en todo el Condado y utilizará los fondos de Metro para proporcionar incentivos para los socios regionales para acelerar la entrega de los elementos que son críticos para los éxitos del servicio de BRT, tales como la prioridad en las señales de tránsito y los carriles exclusivos.

Asociación con Metrolink para aumentar la capacidad del sistema de transporte regional. Los servicios ferroviarios regionales de cercanías en el Condado de Los Angeles son provistos en nombre de Metro por la Autoridad Ferroviaria Regional del Sur de California (SCRRA, en inglés) bajo el nombre comercial de Metrolink. Metrolink brinda servicio a las personas que viajan al condado de Los Angeles desde toda la región del Sur de California. Sus trenes viajan en rutas paralelas a los corredores de las autopistas congestionadas y ofrecen al público viajero una solución alternativa a la conducción individual. Sin embargo, el servicio está al máximo de su capacidad debido a las limitaciones de la infraestructura existente, que incluye secciones de vías individuales y capacidad limitada en las estaciones. Esto afecta la frecuencia de los servicios en todas las líneas. El servicio

de Metrolink se ve aún más limitado por los acuerdos operativos con trenes de carga, así como por la necesidad de compartir las vías con el tráfico ferroviario de carga en partes de la red. Metro trabajará en colaboración con SCRRA para aprovechar el potencial de este recurso de transporte tan importante al explorar oportunidades para proporcionar servicios de Metrolink más frecuentes y confiables, mejorar la satisfacción del cliente y respaldar mejores conexiones de transporte en toda la red.

Optimizar la velocidad, la confiabilidad y el rendimiento del sistema existente mediante la revitalización y la actualización de los activos de transporte de Metro. Para ofrecer un servicio de transporte de clase mundial, los activos de transporte deben mantenerse en buen estado. Durante los próximos 10 años, Metro construirá una práctica moderna para la gestión de los activos basada en la condición, para mantener todos los activos más importantes en el nivel de rendimiento más alto y actualizar las tecnologías actuales. Esto reducirá significativamente las interrupciones de viaje en nuestros autobuses y trenes y mejorará la integridad de la red en general.

Mejorar la conectividad para proporcionar viajes sin interrupciones. Existe una gran oportunidad para mejorar las experiencias generales de viaje de los clientes mediante la mejora de la conectividad de los servicios de transporte. Varios clientes encuestados indicaron que el acceso desde y hacia las estaciones ferroviarias de Metro dificulta el uso del servicio ferroviario. Los clientes del transporte público, incluso los que tienen acceso al servicio de autobús, informaron sobre la dificultad de hacer transbordos entre rutas diferentes.

Para mejorar la conectividad y el rendimiento del servicio en toda la red de transporte, Metro medirá y mejorará varios factores (algunos de estos problemas también se tratan en el Objetivo 2, que se enfoca en mejorar la experiencia del usuario):

- La distancia que los clientes deben viajar para tener acceso a un servicio de alta calidad;
- Número de transbordos para completar un viaje;
- Tiempo de espera y calidad de la experiencia en cada punto de transbordo;
- Calidad de la integración y la coordinación de los servicios de movilidad, independientemente del modo de transporte o proveedor (por ejemplo, conexiones ferroviarias y de autobuses, coordinación de servicios entre operadores de transporte público metropolitanos y municipales, mejoras en los puntos de transbordo entre líneas de transporte público);

- Nivel de comprensión y comodidad al utilizar el sistema de transporte público;
- Calidad, contenido y exactitud de la información proporcionada a los usuarios para todo su viaje; y
- Existencia y calidad de la infraestructura de transporte, como aceras, carriles para bicicletas y zonas de descenso para ayudar a facilitar el acceso al transporte público (estos esfuerzos se realizarán a partir del trabajo de planificación del transporte activo actual de Metro[7]).

Como el financiador principal de muchos proveedores de transporte en la región, Metro aprovechará sus recursos para incentivar a los socios regionales a mejorar la conectividad y ofrecer viajes sin interrupciones. Actualizaremos nuestros estándares de diseño de para mejorar la conectividad entre las líneas de transporte público y los modos de conexión para todas las instalaciones del transporte público. Todos los corredores de transporte en estudio incluirán planes relacionados con la creación de transbordos claros, cómodos y fáciles de usar en los puntos de conexión principales.

Mejorar la seguridad en el sistema de transporte público y reducir las colisiones y las lesiones en las calles y autopistas. Como un operador de tránsito y un socio de financiamiento para las calles y autopistas, Metro juega un papel importante en la seguridad en el transporte. Metro continuará utilizando las mejoras en tecnología, equipos e infraestructura para mejorar la seguridad en su red de transporte. Así mismo, las decisiones de financiamiento de Metro darán prioridad a los proyectos para mejorar la seguridad y reducir los conflictos entre los usos diferentes de las calles y autopistas, y que mejoran la integración del sistema y maximizan el rendimiento del número de personas que viajan. Finalmente, Metro desarrollará y ejecutará una estrategia legislativa para mejorar la seguridad de los vehículos de pasajeros y transporte público a través de políticas y acciones regulatorias en todos los niveles gubernamentales.

1.3. Para gestionar la demanda de transporte de manera justa y equitativa, Metro:

Desarrollar políticas de precios simples, sostenibles e integrales para respaldar la provisión de servicios de transporte equitativos, asequibles y de alta calidad. La financiación sostenible de los servicios de transporte ha planteado desde hace tiempo desafíos para las agencias gubernamentales de

7. Para información sobre el trabajo de primera/última milla y transporte activo, por favor visite *metro.net*.

todo el mundo. Metro evaluará nuevos modelos de precios para desarrollar un enfoque de precios simplificado, fiscalmente sostenible y para todo el sistema, que aborde las inquietudes de asequibilidad para las poblaciones desfavorecidas y de bajos ingresos, a la vez que proporcione una mejor movilidad y seguridad para todos los usuarios de todos los servicios de transporte de Metro. Las reformas a nuestra estrategia de precios deben equilibrar los ingresos, el capital, la seguridad y las inquietudes de los pasajeros. Durante los próximos cinco años, Metro llevará a cabo un estudio exhaustivo de los precios para desarrollar recomendaciones para una política consistente con estos objetivos.

Implementar la red de Nivel 1 de ExpressLanes en los próximos 10 años. La incertidumbre de los tiempos de viaje es un factor importante en la elección de los modos de transporte de personas y mercancías. El Programa Metro ExpressLanes puede ayudar a mitigar la demora al brindar a los usuarios la opción de pagar un peaje para ahorrar tiempo. Este programa opera actualmente en las autopistas I-110 y I-10. Los ExpressLanes brindan a los conductores opciones para tener una experiencia de viaje confiable y también pueden mejorar la eficiencia operativa de los carriles de autopistas existentes para todos los usuarios, incluyendo los vehículos de carga. Se están llevando a cabo estudios de planificación para añadir corredores de ExpressLanes a las autopistas del Condado, para finalmente crear una red que beneficie a los usuarios de todo el sistema.

En el futuro, es posible reducir las necesidades de inversión de capital a través de los avances tecnológicos (como las aplicaciones que facilitan el pago de peajes) y el uso de modelos de financiación innovadores para acelerar la implementación de la red planeada de los ExpressLanes de Nivel 1 en el Condado de Los Angeles. Los ingresos generados por el programa de los ExpressLanes se reinvertirán para proporcionar servicios mejorados de movilidad de alta capacidad en todo el Condado.

Probar e implementar estrategias de precios para reducir la congestión del tráfico. La congestión vehicular en el Condado de Los Angeles es predominante durante todo el día en las calles principales y las autopistas regionales. Para hacer frente a este problema, Metro pondrá a prueba las estrategias de precios para gestionar la demanda en la mayoría de las zonas congestionadas del Condado. Dichas estrategias buscarán mejorar la equidad y la capacidad del transporte simultáneamente, mediante la aplicación de los ingresos excedentes para ampliar las opciones de tránsito rápido de alta calidad. Metro realizará un estudio para identificar las mejores ubicaciones para los proyectos de prueba de conceptos, con la intención de implementar dichos proyectos de demostración dentro de un plazo de cinco años.

Gestionar la congestión vehicular y reducir los conflictos entre el movimiento de mercancías y personas en las calles y autopistas. El Condado de Los Angeles es el hogar del complejo del puerto de contenedores más grande del país. En ese puerto se realizan aproximadamente el 40% de todas las importaciones en contenedores a los Estados Unidos, y sirve como un enlace de transporte fundamental para las exportaciones de los Estados Unidos. Los movimientos entre los puertos del Condado y las instalaciones de transferencia, almacenaje y distribución intermodal ubicadas a lo largo de sus principales corredores de transporte norte-sur y este-oeste generan grandes volúmenes de tráfico de camiones en las carreteras y las arterias viales locales. La congestión de tráfico resultante y las demoras afectan adversamente la capacidad de las empresas para transportar los productos al mercado rápidamente y causan pérdidas económicas al condado y al país en general.

Mientras tanto, el crecimiento de los servicios de entrega a domicilio está aumentando el tráfico en las zonas urbanas, lo que hace que las redes viales locales del Condado estén cada vez más congestionadas. Esta tendencia también ocasiona que haya más interacciones entre los conductores de vehículos de reparto y otros viajeros (incluyendo los pasajeros de autobuses, peatones, ciclistas y automovilistas), impactando las operaciones de tránsito, agravando los problemas de estacionamiento y aumentando la necesidad de implementar una mejor gestión de las aceras en las calles locales.

El aumento de la demanda del movimiento de personas y mercancías aumenta la congestión vehicular y afecta la seguridad, la eficiencia y

la capacidad en los corredores de carga más importantes del condado y las calles locales. Para abordar estos desafíos abrumadores, Metro desarrollará un Plan Estratégico de Movimiento de Mercancías para el Condado de Los Angeles que evalúe holísticamente la interacción del movimiento de mercancías y pasajeros, y establezca un curso para implementar soluciones que aseguren la movilidad para todos los usuarios mientras equilibran los objetivos de equilibrio económico, ambiental y equidad. Metro se compromete a asociarse con los Puertos de Los Angeles y Long Beach, Caltrans, los municipios locales y los operadores privados de carga para aprovechar los recursos necesarios para mejorar las condiciones operativas en todos los corredores de carga más importantes del Condado y las calles locales.

En resumen, el objetivo de Metro es garantizar que todos los usuarios del sistema de transporte puedan coexistir de forma segura y efectiva a pesar de los posibles conflictos entre ellos. Las estrategias para resolver

estos conflictos y mejorar el movimiento de mercancías en la región incluirán el uso de la tecnología y precios para mejorar la seguridad y la eficiencia operativa en los corredores de transporte de gran volumen, a la vez que aumentarán la capacidad del transporte público rápido para mover a un gran número de personas a través de estos corredores. Al hacer esto, se conservará la capacidad adecuada para el transporte de mercancías.

Metro reconoce la necesidad de formar alianzas con las autoridades locales, regionales y estatales para aprovechar los fondos para el mantenimiento de calles, autopistas y corredores ferroviarios de mercancías compartidos en un buen estado para todos los usuarios. De acuerdo con la visión de este Plan, Metro trabajará en colaboración con sus socios en la región para lograr un uso más eficiente de la capacidad vial a través del mantenimiento en buen estado de sus proyectos.

Por último, el Plan Visión 2028 de Metro afirma que, en el sistema vial y de autopistas de la región, la nueva capacidad y la eliminación de los embotellamientos se equilibrarán con medidas complementarias para gestionar la demanda a largo plazo de la conducción individual. Se prestará atención a la gestión de la capacidad con el fin de mejorar la eficiencia y la eficacia general del sistema para todos los usuarios. Mover a más personas utilizando menos espacio permitirá que todo el sistema funcione de una manera más efectiva.

Explorar las oportunidades para ampliar el acceso a las opciones de transporte compartidas y sensibles a la demanda para todos. La prevalencia de empresas de redes de transporte (TNC, en inglés), como Uber y Lyft, está generando nuevas opciones de viaje que responden a la demanda de muchas personas. Sin embargo, estos tipos de servicios no son accesibles para todos los residentes, contribuyen al aumento de la congestión y la contaminación y, por lo general, operan bajo reglas diferentes a las de otros proveedores, que siguen sujetos a reglamentos estrictos que se establecieron en una era diferente. Metro comenzará a buscar posibles estrategias legislativas y regulatorias para nivelar el mercado, a fin de preservar la competencia, reducir los impactos negativos y garantizar el acceso a una variedad de opciones de transporte para todos.

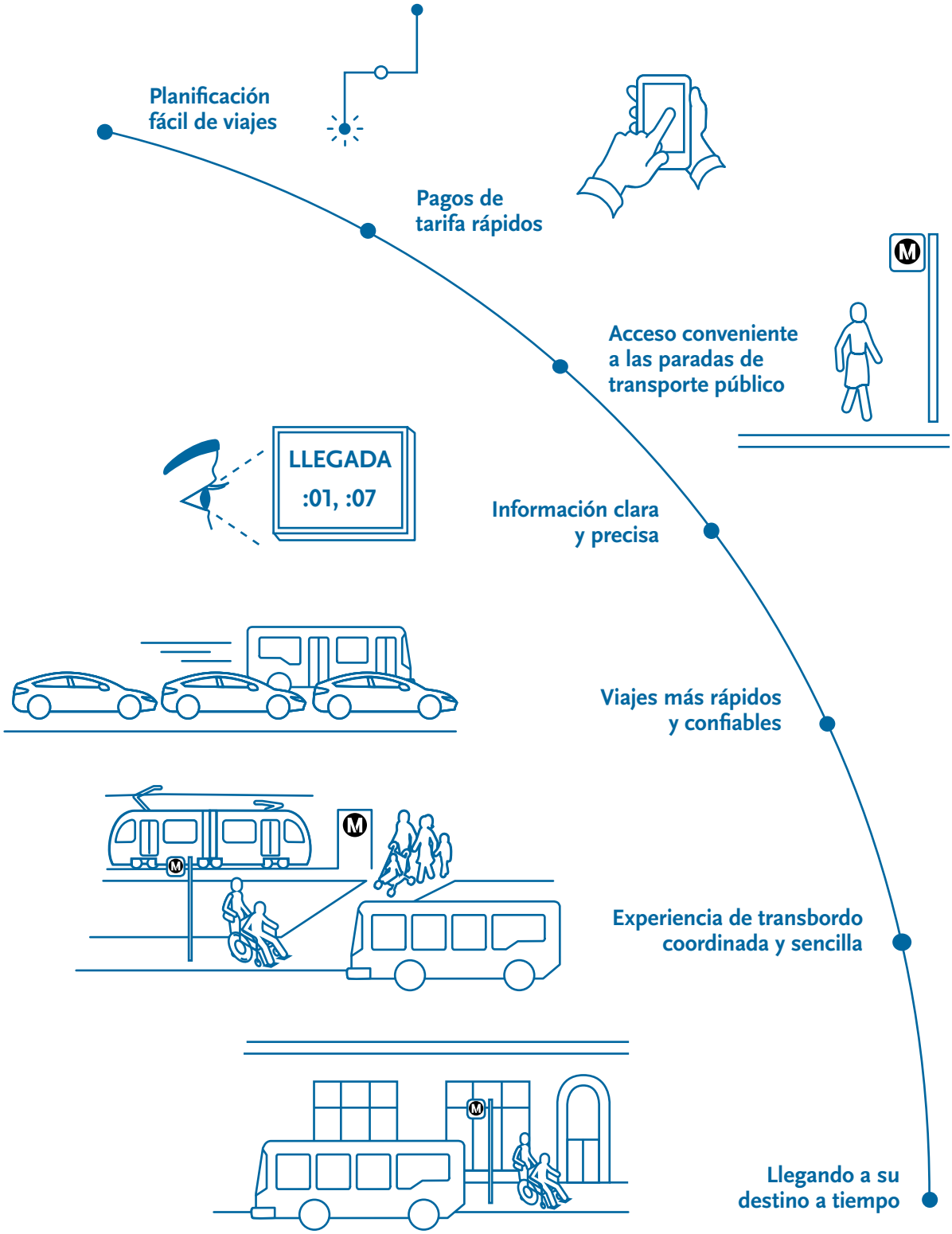
Vemos mejores viajes en el futuro.

OBJETIVO 2

Ofrecer experiencias excepcionales de viaje para todos los usuarios del sistema de transporte.

Metro se esforzará por mejorar las experiencias de viaje para todos los usuarios del sistema de transporte, reconociendo que un sistema de transporte de clase mundial que sirve a una metrópolis de clase mundial debe ser atractivo, accesible, eficiente, seguro, conveniente y fácil de usar. Específicamente, Metro tomará medidas para mejorar la seguridad, la facilidad de uso y el acceso a información de viaje precisa sobre los sistemas de transporte público de la región, y trabajará para mejorar la satisfacción del cliente en todos los puntos de contacto con el cliente, como se describe en las páginas siguientes.

Viajes sin contratiempos



2.1. Metro está comprometido a mejorar la seguridad.

En 2017, Metro implementó un nuevo modelo de dotación y despliegue de personal diseñado para aumentar la visibilidad y la efectividad del personal de seguridad y de aplicación de la ley en las instalaciones de Metro. Los objetivos de Metro son:

- Prevenir los delitos,
- Reducir la vulnerabilidad del sistema de transporte al terrorismo, y
- Hacer cumplir el Código de Conducta de Metro, así como el pago de las tarifas

Para lograr estos objetivos, Metro se basará en un programa de seguridad integrado de varios niveles que incluye a la tecnología, las personas y las asociaciones. Nuestra primera línea de defensa en la prevención. Mediante el uso activo de autobuses y trenes, y realizando patrullaje en las estaciones, la estrategia de despliegue tiene como objetivo prevenir la actividad delictiva al mantener una alta visibilidad de la aplicación de la ley, en todo el sistema. Metro también planea instalar tecnologías de última generación para mejorar la video-vigilancia y los sistemas de control de acceso.

La colaboración con las comunidades es un componente fundamental en el plan de seguridad de Metro y es fundamental para mejorar el entorno de seguridad. Metro continúa identificando formas para mejorar la seguridad y llevará a cabo actividades de alcance a la comunidad para informar sobre nuestros esfuerzos para prevenir el acoso sexual, los delitos en el sistema de transporte público y la evasión de tarifas. El equipo de inspectores de tarifas civiles de Metro participará en capacitaciones de prejuicio implícito, y Metro trabajará con los socios encargados del cumplimiento de la ley para actualizar nuestro Plan de Vigilancia Comunitaria actual para reflejar la prioridad de la agencia de mejorar la experiencia del cliente. Metro se compromete a implementar un modelo de seguridad y vigilancia que permita a todos los usuarios del transporte público viajar de forma segura, en cualquier momento y en cualquier lugar.

2.2. Metro está comprometido a mejorar la legibilidad, la facilidad de uso y la información de viajes en el sistema de transporte público.

Ya sea para planear un viaje, pagar una tarifa, encontrar una parada o compartir un viaje, los clientes necesitan opciones convenientes e integradas para planificar y completar su viaje. En la encuesta de satisfacción del cliente de Metro de 2017, los encuestados solicitaron información clara, oportuna y precisa sobre los horarios de llegada, las líneas de autobuses y los transbordos entre servicios de tránsito.

En los próximos años, Metro trabajará para alinear la información en todas sus plataformas tecnológicas para garantizar que los clientes puedan tomar decisiones de viaje informadas y tengan acceso más fácil a información precisa sobre su viaje. Trabajaremos en coordinación con otros operadores de transporte público municipales y locales, Metrolink y los Servicios Access para agilizar la información de viaje entre los diferentes proveedores. Además, Metro está en el proceso de equipar su flota de autobuses con un sistema de datos móviles que mejorará las predicciones de tiempo de llegada y pondrá más información a disposición de los pasajeros a través del servicio de WiFi a bordo. Esta capacidad se extenderá a todos los servicios ferroviarios de Metro para que la información precisa sea consistente en todos los modos de transporte.

Metro también trabajará para mejorar los transbordos, enfocándose en los seis principios rectores de nuestra Guía de Diseño de Transbordos:

- Seguridad y protección, de manera que los viajes en el transporte público se sientan seguros para todos los pasajeros
- Eficiencia, que se relaciona con la ruta de los usuarios entre las conexiones (es decir, la proximidad entre las paradas y qué tan directa es la ruta).
- Accesibilidad, definida por un camino sin obstrucciones y una zona de embarque para clientes de todas las capacidades, así como una variedad de formas viaje (por ejemplo, solos o con una bicicleta, silla de ruedas, carriola, etc.)
- Claridad, en lo relacionado con la información clara y la orientación, presentada en formatos accesibles para navegar por la red de transporte público.
- Comodidad, en términos de la calidad del ambiente general del transporte público (por ejemplo, los servicios en el transporte, las obras de arte, la limpieza, el mantenimiento) y la experiencia del usuario.

- Consistencia, en lo relacionado con elementos confiables en cada parada o estación para ofrecer viajes cómodos.

Para agilizar el pago de las tarifas para todos los viajeros en los próximos cinco años, Metro integrará el pago de tarifas para todos los proveedores de transporte a través de nuestro programa de tarjetas Transit Access Pass (TAP, en inglés). Metro aprovechará las mejoras planificadas para el programa de TAP haciendo uso de la tecnología en rápida evolución y las opciones de pago de tarifas en el horizonte de 10 años de este Plan. Junto con las mejoras al sistema de TAP, Metro implementará una nueva aplicación móvil que integra la planificación del viaje y el pago de todos los servicios en una sola plataforma. Más allá de cinco años, Metro establecerá un sistema de pago abierto para permitir a los usuarios utilizar su tarjeta TAP para hacer pequeñas compras de otros bienes y servicios, además de pagar por los servicios de movilidad.

2.3. Metro mejorará la satisfacción de los clientes en todos los puntos de contacto.

Los puntos de contacto ocurren cuando los clientes interactúan con las herramientas y el sitio web de planificación de viajes de Metro, utilizan los servicios de movilidad, esperan en una parada de autobús o estación de trenes, se comunican con el centro de atención al cliente de Metro o interactúan con el personal de Metro de otras formas. Metro se esforzará por hacer que las interacciones con los clientes sean fáciles, fluidas, cómodas y atractivas. Metro planea dedicar recursos de personal para supervisar la experiencia del cliente y desarrollará un enfoque completo para mejorar la satisfacción del cliente, centrándose en varias áreas de oportunidad:

- Desarrollar una visión y estrategia unificadoras para mejorar la experiencia del cliente.
- Mejorar los viajes del cliente y los puntos de contacto.
- Utilizar el análisis de datos para comparar y medir el rendimiento del sistema en el cumplimiento de los objetivos de satisfacción del cliente.

La calidad de la experiencia del cliente se describe más detalladamente en la Guía de Diseño de Transbordos de Metro; también se superpone con los asuntos planteados en el punto anterior sobre la mejora de las experiencias de los usuarios del transporte público, que incluye, entre otras cosas, abordar aspectos como la limpieza, la comodidad (protección contra el calor y otras condiciones climáticas y ambientales), la facilidad de navegación y la seguridad. Metro solicitará regularmente comentarios a través de la participación del cliente para mejorar los productos y servicios existentes y desarrollar nuevas formas para satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes.

Vemos comunidades vibrantes y dinámicas.

OBJETIVO 3

Mejorar las comunidades y las vidas de sus habitantes a través de la movilidad y el acceso a las oportunidades.

El transporte desempeña un papel integral en el apoyo a las comunidades vibrantes y prósperas, así como en permitir que las personas y las familias tengan acceso a empleos, servicios esenciales, educación y otras oportunidades sociales, culturales y recreativas. A través de la colaboración activa con los socios del sector público y privado, Metro continuará trabajando para que el sistema de transporte del Condado de Los Angeles sea más accesible, inclusivo y receptivo a las necesidades de las diversas comunidades a las que sirve.

3.1. Para revitalizar comunidades locales, Metro creará empleos y trayectorias profesionales en el transporte.

Metro ya está implementando una serie de estrategias para garantizar que sus programas y servicios generen oportunidades directas para que los residentes del Condado de Los Angeles contribuyan con sus comunidades y la economía local.

Por ejemplo, Metro está lanzando el programa Workforce Initiative Now-Los Angeles (WIN-LA), un programa innovador para el desarrollo de la fuerza laboral que promueve las trayectorias profesionales en el campo del transporte, incluyendo ocupaciones tales como construcción, operaciones y mantenimiento, administración y servicios profesionales. El programa apoyará a los participantes en aspectos como el desarrollo de habilidades para la vida, la mejora del conjunto de habilidades y los logros educativos. WIN-LA también aumentará los recursos para la capacitación y la colocación de personas cualificadas en puestos "difíciles de ocupar" dentro de Metro y la industria del transporte.

Metro está muy entusiasmado por colaborar con los empleadores del sector privado, las universidades y centros de estudios superiores de la comunidad, las organizaciones laborales y otros organismos para implementar WIN-LA. También trabajaremos en colaboración con los socios de financiamiento federal para apoyar la contratación local y específica con el interés de avanzar en las oportunidades económicas y los beneficios para las comunidades en el Condado de Los Angeles.

Finalmente, Metro desarrollará un plan de estudios escolar enfocado en el transporte para ampliar la trayectoria profesional a los estudiantes de primaria, secundaria y preparatoria. Este plan de estudios se implementará como parte de una escuela especializada en Los Angeles diseñada para cultivar la fuerza laboral de transporte del futuro.

3.2. Metro aprovechará sus inversiones en el transporte público para catalizar a las comunidades orientadas al transporte público y ayudar a estabilizar los vecindarios donde se realizan estas inversiones.

Las Comunidades Orientadas al Transporte Público (TOC, en inglés) maximizan el acceso equitativo a una red de transporte público multimodal a través del uso del terreno y políticas integrales de desarrollo comunitario que se integran con la infraestructura de transporte y la prestación de servicios. Para catalizar y respaldar a las TOC, Metro promoverá activamente las políticas para abordar los desafíos clave para fomentar a las comunidades vibrantes, saludables y completas, incluyendo:

- Asequibilidad de la vivienda: Priorizar el desarrollo y la preservación de viviendas asequibles adyacentes a las instalaciones de transporte público
- Estabilización de los vecindarios: Proteger y apoyar a los residentes y los negocios locales contra el desplazamiento
- Sostenibilidad: Asegurar que las inversiones en infraestructura tengan beneficios múltiples para mejorar el acceso al transporte público y mejorar la resistencia ambiental de las comunidades
- Vitalidad económica: Promover una vitalidad económica a largo plazo que beneficie directamente a las comunidades existentes

Además, Metro incorporará consideraciones para las TOC en todos los nuevos planes de los corredores de transporte, y desarrollará recomendaciones estratégicas para las TOC para las jurisdicciones donde se encuentran los corredores de transporte. La política de las TOC propuesta por Metro se incluye en el Anexo D.

3.3. Metro está comprometido con el compromiso genuino del público y la comunidad para lograr mejores resultados de movilidad para los habitantes del Condado de Los Angeles.

Utilizando nuestro marco de equidad como guía, Metro invitará a una amplia gama de participantes a tener voz en la toma de decisiones sobre servicios futuros e inversiones en infraestructura. Esto incluye llegar de manera proactiva a quienes se han quedado al margen de la toma de decisiones en el pasado, incluyendo a las comunidades desatendidas y las organizaciones que las representan. Aumentaremos los esfuerzos para establecer múltiples foros y métodos para involucrar significativamente a las comunidades, incluyendo reuniones presenciales y virtuales y

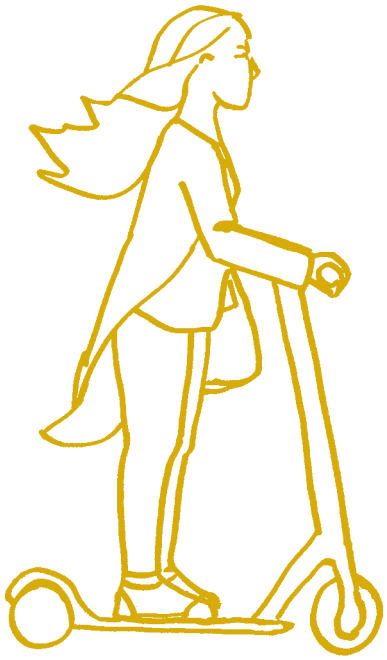
en los ayuntamientos, plataformas en las redes sociales, encuestas comunitarias y una variedad de otros métodos específicos para el contexto y las necesidades de las diferentes comunidades. El marco de equidad de Metro proporciona la base que respalda todos nuestros esfuerzos de participación y alcance.

3.4 Metro jugará un papel importante de liderazgo en los esfuerzos para abordar la falta de vivienda en el Condado de Los Angeles.

La falta de vivienda es una crisis no solo para las personas que no pueden obtener una vivienda, sino para todos los residentes del Condado. En términos de impactos en el transporte específicamente, la presencia de las personas sin hogar en los servicios e instalaciones de Metro puede disuadir a los posibles pasajeros y afectar la movilidad. Para Metro, el desafío fundamental es equilibrar nuestro compromiso de brindar excelentes experiencias a los clientes con nuestro compromiso de ayudar también a las personas sin hogar. Metro está colaborando con las agencias de servicios sociales para brindar asistencia a las personas sin hogar o que padecen enfermedades mentales. La conexión de estas poblaciones a los servicios sociales tendrá un impacto positivo en la experiencia general de los usuarios del transporte público.

En términos más generales, Metro integrará la filosofía de "vivienda para todos, empleos para todos" en todos los programas, servicios y actividades de alcance, reconociendo que Metro en produce importantes oportunidades de empleo en toda la agencia y tiene una gran influencia en el desarrollo de viviendas en todo el Condado. Junto con los socios de todo el Condado, Metro trabajará arduamente para solucionar el problema de la falta de vivienda crónica para el beneficio de las personas sin hogar y nuestros clientes.

Por medio de asociaciones con el gobierno, organizaciones de apoyo y otros organismos, Metro liderará, apoyará y promoverá estrategias para una transición efectiva de las personas sin hogar a la vivienda permanente. Esto incluye la ampliación de nuestro Programa Piloto de Ayuda para las Personas sin Hogar existente para aumentar la presencia de equipos C3 (ciudad, condado y comunidad) como el primer punto de contacto con las personas necesitadas. Nuestra filosofía es acercarnos a las personas sin hogar con respeto y hacer todo lo posible para preservar su dignidad mientras buscamos cumplir con sus necesidades.



Vemos a Los Angeles trabajando juntos.

OBJETIVO 4

Transformar el Condado de Los Angeles a través de la colaboración regional y el liderazgo nacional.

Metro tiene la responsabilidad de mejorar el sistema de transporte del Condado de Los Angeles para ayudar a la región a desarrollar todo su potencial económico y ofrecer un mejor acceso a las oportunidades y una mejor calidad de vida para los 10 millones de residentes del Condado. Metro comparte el compromiso de la región con la sostenibilidad ambiental y asumirá un papel de liderazgo sólido en la administración y construcción de un sistema de movilidad resistente para reducir de manera efectiva las emisiones de gases de efecto invernadero y ayudar a hacer frente a los problemas de salud pública mientras mueve personas en todo el Condado. Lograr la visión y los objetivos que se incluyen en este Plan requerirá de la cooperación, la coordinación y la colaboración entre Metro y sus socios y las partes interesadas.

4.1. Metro trabajará con sus socios para generar confianza y tomar decisiones que respalden los objetivos del Plan Visión 2028.

Si bien Metro tiene y opera componentes importantes del sistema de transporte del Condado, los elementos restantes, en particular las calles y autopistas, son administrados por otras jurisdicciones. Muchos servicios de transporte en la región son propiedad de una combinación de proveedores públicos y privados. Aunque Metro no dirige las acciones de sus socios, Metro sí distribuye una parte sustancial de los fondos de transporte del Condado a estas organizaciones. En esta capacidad, Metro puede proporcionar incentivos para que las organizaciones socias ayuden a cumplir con los objetivos de la agenda de movilidad descrita en este Plan. Con este fin, consideramos que Visión 2028 es una plataforma de lanzamiento para lograr una visión de movilidad compartida dentro de la organización de Metro y con nuestros grupos de interés en toda la región. Se implementará una coordinación adicional e identificación de las partes involucradas en cada acción a medida que implementemos el Plan.

El transporte está relacionado con los problemas de calidad de vida, tales como la equidad, la oportunidad económica, la gentrificación, los desplazamientos, la vivienda asequible, la falta de vivienda, la calidad ambiental, la salud pública y el acceso a la educación y la atención de salud. Más allá de sus responsabilidades centrales de transporte, Metro no puede, por sí solo, hacer frente a los obstáculos más serios a los que se enfrentan nuestras comunidades. Las asociaciones con otras organizaciones públicas, privadas y sin fines de lucro son esenciales para identificar e implementar soluciones efectivas.

Las asociaciones de Metro se guiarán por varios principios:

- Metro trabajará para generar confianza con sus socios y las partes interesadas en todo el Condado para compartir datos e información para una toma de decisiones transparente e inclusiva.
- Metro animará a los socios municipales a adoptar políticas de uso del terreno que apoyen el transporte público, incluyendo los estacionamientos adecuados, el diseño urbano y las regulaciones para la vivienda.
- Metro trabajará en colaboración con las agencias municipales, los ayuntamientos municipales, Caltrans, los operadores de transporte municipales y locales, Metrolink y los Servicios Access para implementar estrategias integrales para lograr los objetivos de movilidad en el Condado de Los Angeles.

- Metro ofrecerá incentivos a sus socios para coordinar los recursos y cooperar con Metro para mejorar las opciones de transporte multimodal para todos los usuarios.
- Metro buscará oportunidades de co-inversión con los socios del sector público y privado, de manera que los riesgos y las recompensas se compartan de manera proporcional entre los socios.

Históricamente, Metro ha asumido una función de facto al intentar mitigar algunos de los desafíos de la calidad de vida descritos anteriormente. Sin embargo, para cumplir con sus objetivos estratégicos, Metro debe involucrar a las partes interesadas en toda la región y desempeñar un papel de apoyo cuando la autoridad rectora sea la función de las otras organizaciones. Aprovechando las asociaciones, Metro puede tomar medidas deliberadas para liderar donde tiene la autoridad, ofrecer orientación donde proporciona fondos, y apoyar a otros en donde hay oportunidades adicionales para dar forma a los resultados para beneficiar a un público más amplio.

4.2. Metro ayudará a impulsar agendas, discusiones y políticas de movilidad a nivel estatal, regional y nacional.

A medida que implementemos este Plan en los próximos 10 años, Metro colaborará con socios en todo el gobierno y el sector privado para probar ideas y soluciones para brindar a nuestros clientes un servicio de transporte de mayor calidad, más rápido, más inteligente, más equitativo y más rentable. Trabajaremos con los legisladores de California y el Congreso de los Estados Unidos para explorar nuevos modelos o mejorar los modelos existentes de participación en los costos, promulgar políticas de apoyo y, cuando sea apropiado, eliminar los trámites burocráticos para llevar a cabo las ideas innovadoras. Con respecto a las nuevas tecnologías que aún no han sido reguladas, como los vehículos conectados y autónomos, Metro trabajará para ayudar a establecer y aplicar políticas destinadas a configurar su despliegue de manera que apoyen los objetivos de este Plan y protejan el interés público.

Para enfocar sus esfuerzos durante la duración de este Plan, Metro desarrollará una estrategia legislativa de cinco años y hará un anual seguimiento del progreso. Metro también continuará construyendo coaliciones con organizaciones locales y regionales para hacer frente a los problemas comunes a nivel estatal y nacional.

Vemos a Metro como una agencia receptiva.

OBJETIVO 5

Proporcionar una gestión pública receptiva, responsable y confiable dentro de la organización de Metro.

Para ofrecer los mejores resultados de movilidad posibles, Metro, como organización, debe estar posicionada para alcanzar el éxito. El liderazgo receptivo, responsable y confiable es fundamental para continuar construyendo la credibilidad entre los responsables de la toma de decisiones, los socios del sector público y privado, los clientes y los empleados. Al mejorar sus prácticas comerciales, Metro puede desempeñarse de manera más efectiva y adaptarse mejor a las necesidades cambiantes de sus clientes.

5.1. Metro aprovechará los fondos y los recursos de personal para acelerar el logro de las metas e iniciativas priorizadas en el Plan Visión 2028.

Esto incluye la alineación de todos los procesos comerciales, recursos, planes y herramientas con nuestra visión estratégica, objetivos e iniciativas y garantizar que las decisiones financieras, los presupuestos anuales, los programas, los servicios y la actualización del Plan de Transporte a Largo Plazo de Metro respalden al Plan Visión 2028 de Metro. También significa alinear las decisiones de capital humano y recursos financieros para reflejar la visión y las prioridades del Plan. Esta realineación ocurrirá en un proceso por etapas durante los próximos años para permitir la finalización de iniciativas que ya están en progreso.

5.2. Metro ejercerá un buen juicio de política pública y una administración fiscal sólida.

Aunque el condado de Los Angeles tiene necesidades de transporte aparentemente ilimitadas, operamos con recursos limitados. Metro debe priorizar continuamente estos fondos limitados para proporcionar el mayor valor al público, a la vez que mantiene un alto nivel de responsabilidad fiscal. Seremos transparentes sobre las concesiones de nuestras decisiones de presupuesto y utilizaremos las mejores prácticas para evaluar los costos completos del ciclo de vida de las inversiones en infraestructura y servicios, particularmente en el avance para la implementación de los proyectos que son posibles gracias a las medidas R y M. Metro es muy consciente de la necesidad de asignar los recursos adecuados para la operación y el mantenimiento durante la vida útil de nuestros equipos e infraestructura. No construiremos nada a menos que también tengamos fondos para el mantenimiento adecuado.

Periódicamente, Metro evaluará las inversiones en servicios existentes para garantizar que continuemos ofreciendo opciones de movilidad de alta calidad en todo el Condado. Las métricas utilizadas para evaluar la calidad del servicio se extenderán más allá de la frecuencia y cobertura del servicio para incluir resultados de desempeño, tales como capacidad de respuesta y productividad. Metro preservará los niveles de servicio, la calidad y el rendimiento en la medida de lo posible, especialmente durante periodos inciertos o de menos ingresos. Cuando los ingresos no son suficientes para las proyecciones, el financiamiento para las operaciones más importantes en la forma de continuidad del servicio y mantenimiento tendrá prioridad sobre otras inversiones.

Metro se esfuerza por lograr las mayores ganancias de la inversión para los contribuyentes, y reconoce que el rendimiento no siempre se mide mejor en términos monetarios. El valor que Metro proporciona en los servicios de transporte se define por algo más que la recuperación de ingresos y el número de usuarios que pagan una tarifa. A medida que el número de millas recorridas por los pasajeros en el Condado de Los Angeles continúa creciendo, es posible que aumenten las tensiones en el sistema de transporte. Metro evaluará periódicamente sus ofertas de servicios para garantizar el menor impacto en el sistema y obtener las mayores ganancias en movilidad. Metro tendrá en cuenta varias medidas de éxito para demostrar valor al público, tales como:

- La productividad del servicio en términos de rendimiento, y
- Las millas viajadas por los pasajeros en relación con las millas recorridas por el vehículo

Durante los próximos dos años, Metro alineará las políticas que regulan sus inversiones en el servicio con las prioridades y los objetivos de este Plan, e incorporará las medidas utilizadas para evaluar los servicios de Metro en un programa que incluirá a toda la agencia para la administración del rendimiento y la mejora continua.

Metro opera bajo la filosofía de que los activos y bienes que adquirimos y desarrollamos en nombre de los contribuyentes del Condado de Los Angeles deben generar el máximo valor y beneficio para el público. Como parte de esta obligación, Metro explorará, evaluará e implementará iniciativas para la generación de ingresos y de creación de valor, para obtener los recursos adicionales que se necesitan para respaldar las operaciones, el mantenimiento y la reinversión en el sistema de movilidad del Condado.

5.3. Metro desarrollará una política de gestión de datos transparente que incluye los datos abiertos, el almacenamiento de datos y la protección de datos.

Los datos son uno de los activos más valiosos en la era digital, por lo que se utilizan y se generan en todas las unidades comerciales de Metro. A medida que adoptemos e implementemos nuevas tecnologías, estas tecnologías generarán nuevos datos que serán clave para tomar decisiones efectivas para nuestros servicios. Metro desarrollará una política de datos abiertos y un portal de datos a través del cual el público pueda tener acceso a la información, con el propósito de fomentar la transparencia y la innovación. Al mismo tiempo, Metro también desarrollará políticas claras sobre el acceso a los datos, la protección de la información de identificación personal y los datos generados por proveedores privados que tienen contratos con Metro.

5.4. Metro aplicará las prácticas comerciales adecuadas para mejorar la efectividad de la agencia.

La flexibilidad en nuestra estructura gubernamental, las políticas y los procesos permitirá a Metro ser más eficiente y darse cuenta rápidamente de los beneficios de las nuevas oportunidades que surgen en el panorama de transporte cambiante. Durante los próximos 10 años, Metro analizará sus procesos internos para eliminar los procedimientos innecesarios y los niveles para la toma de decisiones que se interponen en el objetivo de Metro de ser una organización ágil y de alto funcionamiento. Exploraremos nuevos modelos comerciales, tecnologías y herramientas para brindar servicios mejores, más rápidos y más efectivos, y habilitaremos a nuestro personal con mayor autoridad para la toma de decisiones cuando sea necesario. Mediante la aplicación de prácticas comerciales prudentes, Metro puede utilizar los recursos de manera más eficiente, generando ahorros de costos que pueden reinvertirse para mejorar el servicio al cliente. Otras mejoras organizacionales y reformas liberarán capacidad para la innovación y el pensamiento estratégico y permitirán a Metro cultivar la fuerza laboral para avanzar en los esfuerzos para lograr los objetivos de movilidad.

En los próximos cinco años, Metro desarrollará un programa de gestión de desempeño riguroso y mejoras continuas que incluyen la racionalización de los procesos comerciales. Uno de los objetivos de este programa será mejorar en considerablemente la calidad, la gestión y el uso de los datos para ayudar a Metro a tomar decisiones prudentes en todas las partes de la organización. Se evaluarán y se actualizarán los indicadores clave de rendimiento y objetivos para garantizar que (a) se alinean con los resultados deseados tanto para los servicios orientados al cliente como para los procesos comerciales internos, y (b) demuestran el progreso hacia el logro de la visión a largo plazo de este Plan. Metro identificará e incorporará las mejores prácticas internacionales y comparará su desempeño con el de las mejores organizaciones de su tipo.

El intercambio de información es esencial para cumplir con los compromisos de Metro con el público. Tenemos la intención de ser transparentes en nuestros procesos, la toma de decisiones y nuestro desempeño, y compartiremos información sobre nuestro progreso con el público a lo largo del proceso.

5.5. Metro expandirá las oportunidades para que las empresas y organizaciones externas trabajen con nosotros.

La cantidad de participantes nuevos en el transporte continúa aumentando. Las empresas no convencionales ahora se superponen con los proveedores tradicionales, aumentando las opciones y mejorando las oportunidades de innovación, pero desafiando la capacidad de Metro de responder rápidamente al ritmo acelerado del cambio. Para maximizar nuestro compromiso con los socios comerciales tradicionales y no tradicionales, Metro volverá a analizar las normas, políticas y reglamentos de contratación para minimizar los requisitos que restringen innecesariamente la creatividad y crean obstáculos para las empresas pequeñas y nuevas. También llevaremos a cabo encuestas periódicas a la comunidad de pequeñas empresas para evaluar el impacto de los cambios que hacemos en nuestros procesos y procedimientos.

Metro continuará promoviendo su Política de Propuestas No Solicitadas como otro mecanismo para introducir nuevas ideas y modelos comerciales, y perfeccionará este proceso para enfocarse en las soluciones para problemas específicos. La ampliación de la red de negocios que pueden participar como contratistas de Metro ayudará a impulsar la innovación, apoyar la competencia en el mercado y generar mejores soluciones de movilidad para las personas del Condado de Los Angeles.

5.6. Metro fomentará y mantendrá una sólida cultura de seguridad.

A medida que Metro expande su sistema ferroviario y su escuadra de autobuses, mantiene sus activos de tránsito en buen estado y opera en más corredores de uso compartido, será necesario un compromiso disciplinado y continuo con la Junta Directiva de Metro y el personal para proteger la seguridad y el bienestar de los pasajeros, los empleados y el público en general de Metro. En el marco de una cultura de seguridad activamente renovada, el compromiso de Metro de complementar y fortalecer los programas diseñados para tratar la seguridad y el bienestar laboral en el lugar de trabajo y apoyar la salud física y mental y el bienestar de su fuerza de trabajo es de suma importancia. Para apoyar una cultura de seguridad sólida, Metro continuará invirtiendo en programas integrales para la seguridad y el bienestar de sus empleados en todas sus operaciones, con un enfoque especial en mejorar la seguridad de los empleados de primera línea y mejorar la seguridad de los empleados en las instalaciones de mantenimiento y construcción. Estos esfuerzos tratarán todos los aspectos de la seguridad y protección

de los empleados, incluyendo la prevención, la respuesta a incidentes y el cuidado y la atención después de un incidente. Metro también continuará siendo diligente en la implementación de políticas y la administración que respalde la operación segura de sus autobuses y trenes y la inversión oportuna para mantener su infraestructura de operaciones en un buen estado.

5.7. Metro construirá y nutrirá a una fuerza laboral diversa, inspirada y de alto rendimiento.

Metro reconoce que el trabajo que sus empleados hacen todos los días, en cada puesto, tiene un impacto potencialmente significativo en la calidad de vida en el Condado de Los Angeles. Nuestros empleados son fundamentales para nuestro éxito, y estamos comprometidos a contratar a los mejores candidatos y ayudarles a desarrollarse profesionalmente durante sus carreras en Metro.

En los próximos años, Metro simplificará y mejorará los procesos de contratación para contratar rápidamente a los empleados más talentosos en todos los niveles de la organización. También continuaremos desarrollando nuestro programa de Trayectorias Profesionales para proporcionar capacitación de liderazgo y supervisión y desarrollar una capacidad de liderazgo dentro de la organización.

La Encuesta del Equipo Metro de 2017 proporciona un punto de referencia sobre los sentimientos de los empleados sobre su entorno laboral. Según los resultados de la encuesta, Metro está tomando medidas para mejorar la comunicación, la seguridad, la confianza, la diversidad y la inclusión en toda la organización. Seguiremos solicitando comentarios de nuestros empleados para mejorar su experiencia laboral y establecer una cultura de mejora continua de la fuerza laboral.

Además, el equipo de liderazgo superior de Metro cultivará un entorno laboral que fomenta la innovación, el pensamiento independiente y el respeto en toda la organización. Compartir esta filosofía ayudará a establecer a Metro como un lugar de trabajo para prosperar con el talento excepcional que se encuentra dentro de la organización y en la industria del transporte en general.

CONCLUSIÓN

Para cumplir con éxito y de manera sostenible las necesidades de transporte del Condado de Los Angeles en las próximas décadas, los recursos existentes se deben utilizar de una manera más efectiva. El sistema actual es ineficiente: el espacio limitado en las calles se utiliza principalmente para el servicio a los vehículos de un solo ocupante, que a menudo están atrapados en el tráfico, mientras que los miembros más desfavorecidos de nuestra comunidad tienen opciones limitadas de transporte que a menudo no cumplen con sus necesidades básicas de movilidad. Cambiar el estado actual del sistema de transporte es fundamental para transformar al Condado de Los Angeles en un lugar más feliz, más vibrante, más próspero y más equitativo para vivir y trabajar.

Este Plan describe las iniciativas agresivas y de largo plazo requeridas para cumplir con los ambiciosos objetivos de movilidad del Condado. Tomando medidas audaces podremos lograr impactos duraderos y positivos para nuestra región y nuestros ciudadanos. La implementación de Visión 2028 será un esfuerzo colectivo que requiere la participación de todos los participantes de la región. Esto significa que el liderazgo y la asociación serán esenciales para lograr nuestros objetivos.

Para cumplir y mantener la promesa económica y social del Condado de Los Angeles, nuestro futuro sistema de tránsito debe proporcionar un puente hacia la prosperidad. Implícito en los cinco objetivos que hemos descrito en este Plan, está el reconocimiento de que no existe una única solución para los desafíos de transporte de nuestra región. Por el contrario, debemos abordar estos desafíos desde varias perspectivas diferentes, utilizando una variedad de estrategias. Para hacerlo, debemos contar con el coraje y la voluntad política de nuestros líderes electos, así como el apoyo del público. Tendremos que cultivar una mayor tolerancia al riesgo y una mayor perseverancia para superar los contratiempos inevitables y adaptarnos a los nuevos desarrollos. Sobre todo, debemos trabajar arduamente y colectivamente para lograr una visión común porque nuestro futuro depende de ella.

Transformar los viajes en el Condado de Los Angeles significa **brindar a la gente más tiempo para enfocarse en las cosas que más les importan.**

Visión 2028 se trata de cambiar la forma en que Metro hace negocios y de poner a los clientes en el corazón de nuestras operaciones. Las propuestas agresivas que hemos presentado reflejan el deseo de cultivar una nueva relación con todos los residentes del Condado. Lograr totalmente nuestro objetivo central de ofrecer opciones de viaje convenientes y eficientes para todos, en todo momento y en todos los modos de transporte, puede tardar más de una década. Pero en los próximos 10 años, creemos que podemos hacer progresos significativos basándonos en las necesidades y prioridades que nuestros clientes han expresado.

El tiempo es un bien muy preciado, y debe ser valorado como tal. Transformar los viajes en el Condado de Los Angeles significa brindar a la gente más tiempo para enfocarse en las cosas que más les importan. Usted, el usuario del sistema de tránsito, está en el corazón de este viaje, y esperamos que nos acompañe a construir un mejor futuro de transporte para el Condado de Los Angeles.

Esperamos que nos acompañe a construir un **mejor futuro de transporte para el Condado de Los Angeles.**

Vemos un camino hacia adelante.

MATRIZ DE ACCIÓN

VISIÓN Doblar el uso porcentual de los modos de transporte que no sean solo de conducción individual, lo que incluye el transporte público, caminar, andar en bicicleta, compartir viajes y compartir vehículos.

ACCIÓN	MEDIDA	CRONOGRAMA
Establecer un modo de referencia compartido para todos los viajes.	Punto de referencia compartido y mejoras a lo largo del tiempo	Punto de referencia en 2019, seguimiento periódico de tendencias
Establecer estándares de movilidad, comparar las condiciones actuales e identificar deficiencias:		
• Asegurarse de que todos los residentes del Condado tengan acceso a opciones de movilidad de alta calidad en una distancia de 10 minutos a pie o en otro medio de transporte desde su casa;	• Porcentaje de hogares dentro de una distancia de una caminata o viaje en bicicleta o patineta de 10 minutos de las opciones de movilidad de alta calidad.	2 años para datos de referencia y análisis de las deficiencias
• Reducir los tiempos de espera máximos para cualquier viaje a 15 minutos a cualquier hora del día;	• Tiempo promedio de espera para los servicios por modo de transporte	
• Mejorar las velocidades promedio de viaje en la red de autobuses del Condado en un 30%; y	• Velocidad de viaje promedio para cada tipo de servicio de autobús en comparación con el punto de referencia	
• Brindar opciones confiables y prácticas para que los usuarios puedan evitar la congestión vehicular.	• Nivel promedio de servicio en carriles administrados, medido como función de la hora del día y el día de la semana	

OBJETIVO 1

Ofrecer opciones de movilidad de alta calidad que permitan a las personas pasar menos tiempo viajando.

INICIATIVA 1.1: Para expandir la red de transporte y aumentar la movilidad para todos los usuarios, Metro:

A. Dirigir las inversiones de infraestructura y servicios hacia los usuarios con las mayores necesidades de movilidad.

ACCIÓN	MEDIDA	CRONOGRAMA
Implementar un marco de equidad y adoptar métricas de desempeño; incorporar en las prácticas en Metro	Adherencia a las métricas de rendimiento	2 años

B. Expandir el sistema de transporte de la manera más responsable y rápida posible.

Calendario del Plan de Transporte a Largo Plazo de Metro para las Medidas R y M.	Progreso hacia la finalización del proyecto, en comparación con el pronóstico financiero.	En marcha
Abogar por los recursos acelerados, particularmente por parte del gobierno estatal y federal, para completar los proyectos de 28×2028.	Progreso hacia la finalización del proyecto.	10 años

INICIATIVA 1.2: Para mejorar la red de transporte y los bienes generales del Condado de Los Angeles, Metro:

A. Invertir en un sistema de autobuses de clase mundial que sea confiable, conveniente y atractivo para un mayor número de usuarios para más viajes.

ACCIÓN	MEDIDA	CRONOGRAMA
Asignación de recursos en el Plan de Presupuesto Estratégico a 10 años para la implementación de un servicio de autobús de clase mundial	Apropiación de recursos para llevar a cabo iniciativas para un servicio de autobús de clase mundial según el cronograma de finalización	Anualmente
Mejorar las velocidades locales de Metro a 15 mph.	Mejoras en las velocidades de viaje promedio en comparación con los datos de referencia actuales.	5 años
Mejorar las velocidades de Metro Rapid a 18 mph.	Mejoras en las velocidades de viaje promedio en comparación con los datos de referencia actuales.	5 años
Conversión de los corredores estratégicos de Metro Rapid en corredores de autobús de tránsito rápido.	Cumplimiento con el cronograma de implementación.	5-10 años
Llevar a cabo el Estudio NextGen Bus	Progreso hacia la finalización del estudio	2 años
Llevar a cabo el Estudio de Visión y Principios de Metro Bus Rapid Transit, que incluye el desarrollo de lineamientos de diseño de Transporte Rápido de Autobús, métricas de rendimiento y una lista priorizada de corredores de transporte	Progreso hacia la finalización del estudio	2.5 años
Identificar los puntos de mayor congestión vehicular para los corredores de autobuses críticos/centrales.	Finalización del plan de mitigación para los puntos de congestión vehicular	2 años
Implementar medidas de prioridad de tránsito (por ejemplo, prioridad en las señales de tránsito, saltos de fila, carriles exclusivos y mitigación de los puntos de mayor congestión vehicular) para los corredores de autobuses	Financiamiento/asignación de recursos en el presupuesto anual	5 años
Alinear la red de tránsito con los planes futuros de uso del terreno para determinar los mejores enfoques de mitigación para mejorar las operaciones de la red del sistema de autobuses		5 años

B. Asociación con Metrolink para aumentar la capacidad del sistema de transporte regional.

Trabajar con la Autoridad Ferroviaria Regional del Sur de California (SCRRA, en inglés) para ofrecer servicios de Metrolink más frecuentes y confiables, mejorar la satisfacción del cliente y apoyar las mejores conexiones de transporte en toda la red	Satisfacción del cliente y utilización de los servicios de Metrolink	5 años

C. Optimizar la velocidad, la confiabilidad y el rendimiento del sistema existente mediante la revitalización y la actualización de los activos de transporte de Metro.

Desarrollar una práctica vanguardista para la gestión de los activos basada en la condición, para mantener todos los activos más importantes en el estándar de rendimiento más alto y actualizar las tecnologías actuales.	Financiamiento/asignación de recursos en el Plan de Presupuesto Estratégico de 10 años y el presupuesto anual; progreso hacia la implementación del programa de gestión de activos.	5 años

D. Mejorar la conectividad para proporcionar viajes sin interrupciones.

ACCIÓN	MEDIDA	CRONOGRAMA
Definir directrices para los resultados de rendimiento de toda la red de transporte	Definir directrices para los resultados de rendimiento	1 año
Actualizar las normas de financiamiento para los proveedores de transporte locales y municipales para alinearlas con el logro de los objetivos de la Plan Visión 2028 de Metro	Modificaciones del Plan Visión 2028 de Metro para los servicios de transporte locales y municipales para alinearse con la red de transporte según el Plan Visión 2028 de Metro.	2 años
Incentivar a los beneficiarios del programa de financiación de Metro para que contribuyan al logro de los objetivos de movilidad de la red de transporte, de acuerdo con el Plan Visión 2028 de Metro	Progreso hacia el logro de los objetivos de movilidad de la red de transporte; efectividad de los programas de financiación	1 año
Actualizar los estándares de diseño de Metro para mejorar la conectividad entre las líneas de transporte público y los modos de conexión para todas las instalaciones del transporte público	Actualizar las pautas de diseño de Metro	2 años
Planes para crear transbordos simples, cómodos y fáciles en todos los principales puntos de conexión.	Progreso hacia la incorporación a los estudios de los corredores de tránsito.	2 años
Colaborar con los socios municipales para establecer políticas para prohibir la congestión en las aceras en los corredores de autobuses.	Mejorar las operaciones del servicio de autobús.	5 años

E. Mejorar la seguridad en el sistema de transito público y reducir las colisiones y las lesiones en las calles y autopistas.

Utilizar las mejoras en tecnología, equipo e infraestructura para mejorar la seguridad en la red de transporte de Metro.	Determinar los efectos antes y después de las mejoras de seguridad y hacer cumplir los informes continuos	Anualmente
Actualizar los criterios del programa de financiación para priorizar los proyectos que mejoran la seguridad y reducir los conflictos entre los diferentes usuarios de las calles y autopistas, mientras se mejora la integración del sistema y se maximiza el rendimiento del número de viajeros.	Determinar los efectos antes y después de las mejoras de seguridad y hacer cumplir los informes continuos.	2 años
Desarrollar y ejecutar una estrategia legislativa para mejorar la seguridad de los vehículos de pasajeros y el transporte público a través de políticas y acciones regulatorias en todos los niveles gubernamentales.	Disminución en las tasas de muertes y lesiones en el sistema de transporte	5 años

INICIATIVA 1.3: Para gestionar la demanda de transporte de manera justa y equitativa, Metro:

A. Desarrollar políticas de precios simplificadas, sostenibles e integrales para respaldar la provisión de servicios de transporte equitativos, asequibles y de alta calidad.

ACCIÓN	MEDIDA	CRONOGRAMA
Llevar a cabo un estudio integral para establecer los precios del sistema de transporte para determinar las opciones para cumplir los cuatro objetivos de ingresos, capital, seguridad y número de usuarios.	Finalización del estudio y recomendación del personal sobre la estrategia	5 años
Implementar la política de precios del sistema de transporte basada en el estudio de mejora de las tendencias para lograr los objetivos de la política de ingresos, capital, seguridad y número de usuarios.	Mejora de las tendencias para alcanzar los objetivos de política de ingresos, capital, seguridad y usuarios.	5-10 años

B. Implementar la red de Nivel 1 de ExpressLanes en los próximos 10 años.

Implementación de la red de ExpressLanes de Nivel 1.	Finalización de la red de ExpressLanes de Nivel 1.	10 años

C. Probar e implementar estrategias de precios para reducir la congestión del tráfico.

Estudio piloto para identificar las mejores ubicaciones para la prueba de concepto	Finalización del estudio y recomendación del personal	2 años
Implementación del programa piloto	Cambio en el número de usuarios y rendimiento del transporte durante el programa piloto	2 años

D. Gestionar la congestión vehicular y reducir los conflictos entre el movimiento de mercancías y personas en las calles y autopistas.

Desarrollar una estrategia para aumentar la capacidad del servicio de tránsito rápido y considerar estrategias para establecer el precio de todos los viajes de vehículos para controlar la congestión vehicular.	Mejora de la seguridad y el rendimiento.	5 años

E. Explorar las oportunidades para ampliar el acceso a las opciones de transporte compartidas y sensibles a la demanda para todos.

Metro comenzará a buscar posibles estrategias legislativas y regulatorias para nivelar el mercado, a fin de preservar la competencia, reducir los impactos negativos y garantizar el acceso a una variedad de opciones de transporte para todos.		2 años

OBJETIVO 2 Ofrecer experiencias excepcionales de viaje para todos los usuarios del sistema de transito.

INICIATIVA 2.1: Metro está comprometido a mejorar la seguridad.

ACCIÓN	MEDIDA	CRONOGRAMA
Actualizar las medidas de rendimiento relacionadas con la seguridad, en comparación con las mejores organizaciones de su tipo	Los tiempos de respuesta están disminuyendo; el número de delitos violentos en el sistema están disminuyendo.	En curso, pero permite que los nuevos números del contrato de seguridad indiquen las tendencias.
Desarrollar e implementar un programa de capacitación para empleados, que incluya actividades de alcance para las organizaciones de la comunidad; proporcionar capacitación de prejuicio implícito para los inspectores y oficiales que se encargan del cumplimiento del pago de tarifas.	Plan del Programa de Capacitación para empleados, financiamiento e implementación.	2 años
Explorar e implementar tácticas de prevención; promover la prevención como la primera medida para reducir la frecuencia y la gravedad de los delitos en el sistema de transito	Análisis de los delitos y tácticas propuestas para la gestión de incidentes	5 años
Instalación de la tecnología más moderna de video-vigilancia y sistemas de control de acceso	Financiamiento e instalación de acuerdo al calendario	3 años
Medir el cambio en la percepción de la seguridad	Encuesta para clientes	Cada dos años
Desarrollar e implementar un plan de vigilancia comunitaria.	Progreso hacia la finalización del proyecto.	2 años
Desarrollar y desplegar un programa para prevenir el acoso sexual en el sistema de transito	Progreso hacia el despliegue del programa; mejoras en las medidas del programa a lo largo del tiempo	2 años

INICIATIVA 2.2: Metro está comprometido a mejorar la legibilidad, la facilidad de uso y la información de viajes en el sistema de transporte público.

Integración de la tarjeta de Transit Access Pass (TAP) en todos los servicios	Avance hacia la finalización de la integración de TAP en toda la red de servicios de transporte dentro de un periodo de cinco años	5 años
Desarrollo del plan y el proceso/programa de implementación para alinear la información de tránsito en todo el sistema	Progreso hacia la finalización de la alineación de la información en tres años	3 años
Nueva aplicación móvil que integra información de viaje y pago de tarifas para todos los servicios de movilidad en el Condado	Financiamiento e implementación de la aplicación móvil	5 años
Asociación con otros proveedores de transporte para compartir información de transporte en todas las señales digitales y las plataformas móviles para una conveniente planificación de viajes y transferencias a través de la región	Satisfacción general del cliente	En marcha
Conversión de escuadras de autobuses y trenes a comunicaciones celulares y sistemas de datos para mejorar la precisión del tiempo de viaje, permitir el pago con tarjetas TAP y la transferencia inalámbrica de datos y tarifas	Cronograma de financiación e implementación tomando como referencia al plan original.	En curso para completarse en 2 años.
Establecer un sistema de pago abierto para TAP.	Progreso hacia la implementación dentro de un periodo de cinco años	5-10 años

INICIATIVA 2.3: Metro mejorará la satisfacción de los clientes en todos los puntos de contacto.

ACCIÓN	MEDIDA	CRONOGRAMA
Encuesta de satisfacción del cliente	Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Cliente en comparación con la encuesta de 2017	Cada dos años
Dedicar recursos de personal para supervisar la experiencia del cliente y desarrollar un enfoque completo para mejorar la satisfacción del cliente	Finalización del plan de satisfacción del cliente e implementación	1 año
Programa de medición del rendimiento/mejoras continuas con las medidas relacionadas con la satisfacción del cliente para todos los servicios, en comparación con los datos obtenidos de las mejores organizaciones de su tipo	Programa de medición del rendimiento/mejoras continuas con las medidas relacionadas con la satisfacción del cliente para todos los servicios, en comparación con los datos obtenidos de las organizaciones de alto rendimiento	2–5 años
WiFi como un servicio para todos los clientes	Implementación de WiFi en todos los servicios de transporte de Metro	3 años

OBJETIVO 3 Mejorar las comunidades y las vidas de sus habitantes a través de la movilidad y el acceso a las oportunidades.

INICIATIVA 3.1: Para revitalizar comunidades locales, Metro creará empleos y trayectorias profesionales en el transporte.

ACCIÓN	MEDIDA	CRONOGRAMA
Implementar el programa Workforce Initiative Now-Los Angeles (WIN-LA).	Realizar un seguimiento de la participación y el progreso de los participantes a lo largo del tiempo.	En marcha
Desarrollar un plan de estudios para la Escuela de Transporte.	Avance hacia la implementación del plan de estudios de transporte en las escuelas.	En marcha
Trabajar con socios de financiamiento federal para apoyar la contratación local y específica.	Seguimiento de la participación	En marcha

INICIATIVA 3.2: Metro aprovechará sus inversiones en el transporte público para catalizar a las comunidades orientadas al transporte público y ayudar a estabilizar los vecindarios donde se realizan estas inversiones.

Desarrollar recomendaciones estratégicas para las comunidades orientadas al transporte público para las jurisdicciones donde se encuentran los corredores de transporte.	Finalización de las recomendaciones para las comunidades orientadas al transporte público para las jurisdicciones afectadas por la implementación del corredor de transporte.	En marcha
Incorporación de todas las consideraciones para las comunidades orientadas al transporte público a todos los planes nuevos para los corredores de transporte.	Incorporación de todas las consideraciones para las comunidades orientadas al transporte público a todos los planes nuevos para los corredores de transporte.	En marcha

INICIATIVA 3.3: Metro está comprometido con el compromiso genuino del público y la comunidad para lograr mejores resultados de movilidad para los habitantes del Condado de Los Angeles.

Desarrollar una estrategia de participación comunitaria de acuerdo con el marco de equidad de la Iniciativa 1.1	Finalización de la estrategia de participación y cumplimiento del marco de equidad.	2 años

INICIATIVA 3.4: Metro jugará un papel importante de liderazgo en los esfuerzos para abordar la falta de vivienda en el Condado de Los Angeles.

Ampliar el Programa de Alcance para las Personas sin Hogar para aumentar la presencia de los equipos de C3 (ciudad, condado y comunidad) como el primer punto de contacto con las personas necesitadas	Hacer un seguimiento del progreso y los resultados del programa ampliado.	En marcha

OBJETIVO 4 Transformar al Condado de Los Angeles a través de una colaboración y el liderazgo regional.

INICIATIVA 4.1: Metro trabajará con sus socios para generar confianza y tomar decisiones que respalden los objetivos del Plan Visión 2028.

ACCIÓN	MEDIDA	CRONOGRAMA
Alinear los requisitos del programa de financiación con los objetivos e iniciativas del plan Visión 2028 de Metro.	Proyectos financiados que apoyan o promueven las iniciativas en el Plan Visión 2028 de Metro.	2 años

INICIATIVA 4.2: Metro ayudará a impulsar agendas, discusiones y políticas de movilidad a nivel estatal, regional y nacional.

Desarrollar una estrategia legislativa anual y quinquenal sobre cuestiones de movilidad.	Hacer un seguimiento del progreso anualmente.	

OBJETIVO 5 Proporcionar una gestión pública receptiva, responsable y confiable dentro de la organización de Metro.

INICIATIVA 5.1: Metro aprovechará los fondos y los recursos de personal para acelerar el logro de las metas e iniciativas priorizadas en el Plan Visión 2028.

ACCIÓN	MEDIDA	CRONOGRAMA
Alinear todos los procesos comerciales, los recursos, los planes y las herramientas de Metro la visión estratégica, los objetivos e iniciativas del plan.	Alineación del presupuesto anual y los recursos de personal.	2 años

INICIATIVA 5.2: Metro ejercerá un buen juicio de política pública y una administración fiscal sólida.

Desarrollar un Plan de Presupuesto Estratégico de 10 años que refleje las metas e iniciativas del plan Visión 2028 de Metro, divididas por etapas durante un periodo de 10 años.	Alineación del presupuesto anual con el Plan de Presupuesto Estratégico	1 año, luego anualmente
Utilizar las mejores prácticas para evaluar los costos completos del ciclo de vida de las inversiones en infraestructura y servicios; identificar y compartir información sobre compensaciones.	Transparencia sobre los costos del ciclo de vida completo de los proyectos y servicios	En marcha
Evaluaciones periódicas de la oferta de servicios de Metro para garantizar el menor impacto en el sistema y obtener las mayores ganancias en movilidad.	Desarrollar medidas de éxito para demostrar valor al público, tales como: • La productividad del servicio en términos de rendimiento, • Millas viajadas por los pasajeros en relación con las millas recorridas por el vehículo	1 año

INICIATIVA 5.3: Metro desarrollará una política de gestión de datos transparente que incluye los datos abiertos, el almacenamiento de datos y la protección de datos.

Desarrollar una política de gestión de datos que contenga políticas para el acceso a los datos, la protección de la información de identificación personal y los datos generados por proveedores privados que tienen contratos con Metro.	Finalización y adopción de la política de gestión de datos	2 años

INICIATIVA 5.4: Metro aplicará las prácticas comerciales adecuadas para mejorar la efectividad de la agencia.

ACCIÓN	MEDIDA	CRONOGRAMA
Desarrollar un programa de rendimiento riguroso para el desempeño y la mejora continua en todas las funciones de la organización; ver los procesos internos para eliminar los procedimientos innecesarios y los niveles para la toma de decisiones.	Progreso hacia la finalización e implementación del programa de gestión del desempeño; rendimiento anual de un año a otro en todas las funciones.	5 años
Establecer las bases de referencia para el rendimiento del sistema.	Informe de referencia	1 año
Asignar recursos financieros y de personal en un Plan de Presupuesto Estratégico anual y de 10 años para dirigir y administrar el programa de gestión del rendimiento y mejora continua.	Asignaciones de recursos reflejadas en el presupuesto anual y el Plan de Presupuesto Estratégico de 10 años.	Anualmente

INICIATIVA 5.5: Metro expandirá las oportunidades para que las empresas y organizaciones externas trabajen con nosotros.

Llevar a cabo encuestas periódicas a la comunidad de pequeñas empresas para evaluar el impacto de los cambios que hacemos en nuestros procesos y procedimientos.	Calificaciones de favorabilidad en comparación con los datos de referencia actuales	Anualmente

INICIATIVA 5.6: Metro fomentará y mantendrá una sólida cultura de seguridad.

Realizar una encuesta para evaluar las percepciones de los empleados sobre la seguridad y el bienestar.	Calificaciones de favorabilidad en cada categoría en comparación con los datos de referencia actuales.	Cada dos años
Desarrollar puntos de referencia y mediciones para determinar el bienestar de los empleados.	Progreso hacia la finalización de estrategias y métricas; tendencias de datos a través de los años.	Anualmente
Desarrollar estrategias y métricas para mejorar la seguridad de los empleados.	Progreso hacia la finalización de estrategias y métricas; tendencias de datos a través de los años.	En marcha

INICIATIVA 5.7: Metro construirá y nutrirá a una fuerza laboral diversa, inspirada y de alto rendimiento.

ACCIÓN	MEDIDA	CRONOGRAMA
Desarrollar e implementar un plan de estudios de capacitación para los supervisores para desarrollar la capacidad de liderazgo desde dentro de la organización.	Plan de estudios para la capacitación de supervisores	
Agilizar y mejorar los procesos de contratación y ascensos para poder contratar a los mejores candidatos.	Las tasas de reclutamiento y retención mejoran con el tiempo; satisfacción del departamento sobre los procesos de reclutamiento y retención.	3 años
Actualizar el proceso de incorporación y el plan de estudios para que los nuevos empleados incorporen la comprensión de la visión y la filosofía de Metro.	Calificaciones de Favorabilidad para la Encuesta del Equipo de Metro	Cada dos años
Administrar la Encuesta del Equipo de Metro para determinar el fortalecimiento y el compromiso de los empleados.	Calificaciones de favorabilidad en cada categoría en comparación con los datos de referencia actuales.	Cada dos años
Desarrollar e implementar un plan de acción basado en los resultados de la Encuesta del Equipo de Metro.	Resultados de la implementación del plan de acción según las tendencias de la Encuesta del Equipo de Metro.	Cada dos años

Glosario de acrónimos

BRT	Transporte Rápido de Autobús
Equipos C3	Equipos para la Ciudad, el Condado y la Comunidad
Caltrans	Departamento de Transporte de California
GHG	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero
Metro	Autoridad de Transportación Metropolitanadel Condado de Los Angeles
mph	millas por hora
SCAG	Asociación de Gobiernos del Sur de California
SCRRA	Autoridad Ferroviaria Regional del Sur de California
TAP	Transit Access Pass
TNC	Empresa de la Red de Transporte
TOC	Comunidad Orientada al Transporte Público
WIN-LA	Workforce Initiative Now-Los Angeles

RECONOCIMIENTOS

EQUIPO DE LIDERAZGO DE METRO

Phillip A. Washington
Director General

Stephanie Wiggins
Directora General Adjunta

Nalini Ahuja
Directora Financiero

Debra Avila
Jefe de Ventas/Oficial de Gestión de Contratos

Richard F. Clarke
Director de Gestión de Programas

Diana Estrada
Auditor Principal

James T. Gallagher
Director de Operaciones

Karen Gorman
Inspectora General/Director de Ética

Elba Higueros
Directora de Políticas

Gregory Kildare
Director de Riesgo, Seguridad y Gestión de Activos

Daniel Levy
Director del Programa de Derechos Civiles

Therese McMillan
Directora de Planificación

Joanne Peterson
Directora de Capital y Desarrollo Humano

Charles Safer
Consejo del Condado

Brian Sastokas
Director de Información

Joshua Schank
Director de Innovación

Pauletta Tonilas
Directora de Comunicaciones

Alex Wiggins
Director de Sistemas de Seguridad y Aplicación de la Ley

COLABORADORES

OFICINA DE INNOVACIÓN EXTRAORDINARIA

Tham Nguyen, *Administradora del Proyecto*

Nadine Lee, Joshua Schank, Eileen Hsu,
Emma Huang

CONSULTORES

Gina Bartlett, Consensus Building Institute, Inc.
Julia Golomb, Consensus Building Institute, Inc.

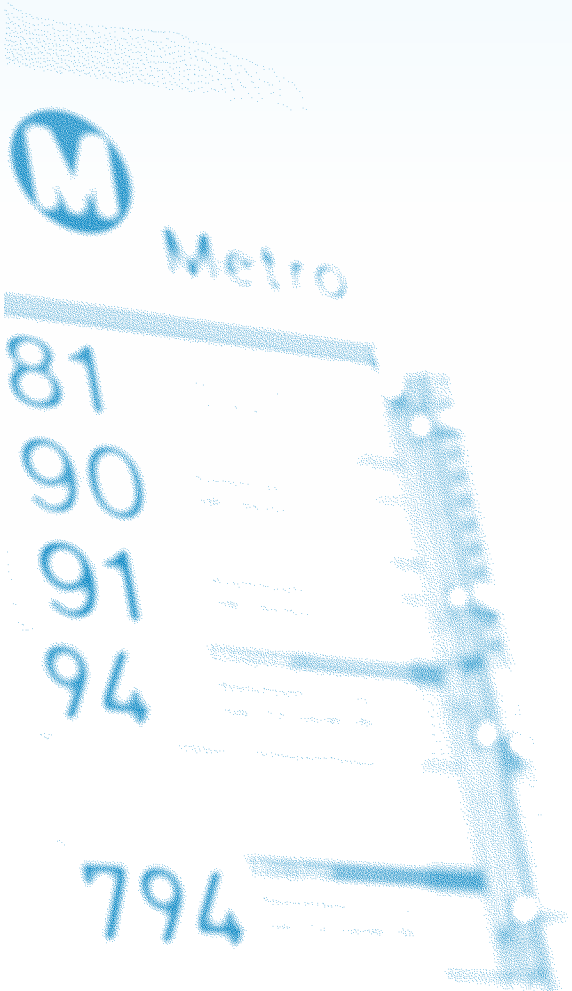
Marika Tatsutani

Sarah Camacho, Camacho Insights

Shakari Byerly, Evitarus, Inc.
Rodrego A. Byerly, Evitarus, Inc.

Megan Maslanka, Quantum Workplace
Spencer Goracke, Quantum Workplace
Bill Kaechele, Quantum Workplace
Bill Larsen, Quantum Workplace

Un agradecimiento especial a la familia de Metro y a la gente del Condado de Los Angeles.



Junta Directiva

Eric Garcetti
Presidente
Alcalde
Ciudad de Los Angeles

Sheila Kuehl
Primer Vice Presidente
Supervisora de la Junta del Condado
de Los Angeles
Tercer Distrito de Supervisión

James Butts
Segundo Vice Presidente
Alcalde
Ciudad de Inglewood

Kathryn Barger
Supervisora del Condado
de Los Angeles
Quinto Distrito de Supervisión

Mike Bonin
Miembro del Consejo
Ciudad de Los Angeles

Jacquelyn Dupont-Walker
Miembro Designado
Ciudad de Los Angeles

John Fasana
Alcalde Interino
Ciudad de Duarte

Robert Garcia
Alcalde
Ciudad de Long Beach

Janice Hahn
Supervisora del Condado
de Los Angeles
Cuarto Distrito de Supervisión

Paul Krekorian
Miembro del Consejo
Ciudad de Los Angeles

Ara Najarian
Miembro del Consejo
Ciudad de Glendale

Mark Ridley-Thomas
Supervisor del Condado de Los Angeles
Segundo Distrito de Supervisión

Hilda L. Solis
Supervisora del Condado
de Los Angeles
Primer Distrito de Supervisión

Carrie Bowen
Directora del Distrito 7 de Caltrans
Miembro sin derecho a voto
Designado por el gobernador
de California

Contáctenos

Metro
One Gateway Plaza
Los Angeles, CA 90012-2952

323.GO.METRO
vision2028@metro.net
metro.net/vision2028
@metrolosangeles
facebook.com/losangelesmetro

Para solicitar otros idiomas o formatos accesibles, contáctenos en *vision2028@metro.net* o 323.466.3876.

323.466.3876 x2
Español

323.466.3876 x3
한국어 日本語
中文 русский
Հայերէն ภาษาไทย
Tiếng Việt ᐃᓄᒃᑎᑐᑦ

La Autoridad de Transportación Metropolitana del Condado de Los Angeles

Metro®

19-018.pps ©2018 LACMTA